

查明真相
判別是非

香港申訴專員年報 2016



香港申訴專員
2016 年年報

三稜鏡是一透明的光學元件，能把光線分解成原來的光譜成分。年報設計以三稜鏡為主題，比喻公署透過嚴謹的調查和分析，能夠查明事實真相，作出客觀判斷，提出的建議使香港的公共行政更公平和更有效率。

理想

確保香港的公共行政公平和有效率，兼且問責開明，服務優良。

使命

透過獨立、客觀及公正的調查，處理及解決因公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及提高公共行政的質素和水平，並促進行政公平。

職能

申訴專員應擔當監察政府的角色，以確保：

- 官僚習性不會影響行政公平
- 公營機構向市民提供便捷的服務
- 防止濫用職權
- 把錯誤糾正
- 在公職人員受到不公平指責時指出事實真相
- 人權得以保障
- 公營機構不斷提高服務質素和效率

信念

- 以公正客觀的態度進行調查
- 勇於承擔責任，為市民和在本署職權管轄範圍內的機構提供便捷的服務
- 對市民和機構尊重有禮
- 維持專業水平，切實履行本署各項職能

衡量工作表現的準則

- 處理個案的速度
- 投訴人對本署處理其個案的滿意程度
- 申訴結果
- 承諾實行及╱或已實行的建議改善措施
- 是否再接到類似的投訴

目錄

大事紀要		6
緒言		10
第一章	本署的角色、權力及責任	16
	職權範圍	16
	不受調查的事宜	16
	限制	17
	調查和提出建議的權力	17
	保密規定及提高透明度	17
第二章	本署的工作程序	18
	處理投訴 • 投訴方式 • 投訴人的代表 • 同類主題投訴 • 評審工作 • 查訊 • 調解 • 全面調查 • 覆檢個案	18
	主動調查 • 初步查訊 • 主動調查的方法	20
	落實本署的建議	21
	發表調查報告	21

第三章	**工作表現及調查結果**	**22**
	處理查詢及投訴 • 同類主題投訴 • 投訴方式 • 已處理的投訴	22
	投訴的主要原因	23
	最多人投訴的機構	24
	調查及查訊的結果	24
	主動調查	25
	建議	25
	服務承諾	25
	綜述	26

第四章	**成效及困難**	**28**
	提高公共行政質素	28
	以調解方式解決糾紛	28
	在解決投訴的過程中道歉	29
	政府的透明度與公開資料 •《守則》涵蓋的政府部門或機構 •《守則》涵蓋範圍以外的機構	29
	以主動調查方式審研的課題 • 有關樓宇標示門牌號數的主動調查 • 有關對新界村屋的消防安全措施的主動調查 • 有關私人水管滲漏的主動調查 • 有關對「認可殯葬區」的管理的主動調查 • 有關公營租住房屋輪候時間的資訊發放的主動調查 • 有關車輛廢氣排放的管制措施的主動調查 • 有關民政總署對社區會堂／社區中心設施租用的管理的主動調查 • 有關執行《消防安全（建築物）條例》的主動調查	31
	投訴人或部門的異議 • 重新評審個案 • 覆檢個案 • 司法覆核及訴訟 • 不易處理的投訴人行為 • 機構的回覆時間	35
	綜述	36

第五章	內部行政	38
	人手編制	38
	職員培訓	38
	職業安全及健康	39
	對本署的投訴	40

第六章	宣傳推廣及對外關係	42
	公眾教育及宣傳 • 宣傳推廣活動 • 新聞發布會及與傳媒的聯繫 • 網上提供與《公開資料守則》有關的個案選錄 • 推出RSS服務 • 為政府部門及公營機構舉辦講座	42
	與專業人士、社區領袖等合作 • 顧問及太平紳士 • 立法會及區議會議員 • 申訴專員嘉許獎	44
	與海外及內地機構的聯繫	46
	前瞻	46

全年活動一覽	48

附件

附件1	《申訴專員條例》附表所列機構一覽	54
附件2	對投訴不予跟進或不展開調查的情況	59
附件3	統計圖表	60
附件3.1	個案數字	61
附件3.2	接到的查詢／投訴數目	62
附件3.3	已處理的投訴個案性質	62
附件3.4	接到的查詢／投訴分布情況	63
附件3.5	已完成的投訴個案分布情況	67
附件3.6	已跟進並終結的投訴個案：最多人投訴的十個機構	67
附件3.7	經全面調查後終結的投訴個案結果	68
附件3.8	經全面調查後確定的行政失當類別	68
附件3.9	以查訊方式終結的投訴個案結果	69
附件3.10	處理投訴個案所需的時間	72
附件3.11	履行服務承諾的統計數字	73
附件4	處理投訴流程圖	74
附件5	已完成的主動調查報告索引	75
附件6	已完成的主動調查報告摘要選錄	76
附件7	經全面調查後終結的個案索引	93
附件8	經全面調查後終結的個案撮要選錄	108
附件9	涉及《公開資料守則》的個案撮要選錄	142
附件10	所涉機構在本署進行查訊或調查後採取的改善措施實例	147
附件11	組織圖	154
附件12	顧問名單	155
附件13	申訴專員公署的訪客	156

財務報表 160
截至二〇一六年三月三十一日止年度

用語詞彙

投訴人約章

大事紀要

1988年

7月20日

立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》

1989年



第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP

2月1日

制定《行政事務申訴專員條例》

第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP履新

3月1日

行政事務申訴專員公署正式運作，政府借調公務員到本署任職

11月15日

行政事務申訴專員成為國際申訴專員協會的成員

1993年

7月21日

完成有關的法例檢討，《行政事務申訴專員（修訂）條例草案》提交立法局審議

1994年



第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，SBS, OBE, JP

2月1日

第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，SBS, OBE, JP履新

6月24日

《行政事務申訴專員條例》的修訂獲通過：

- 讓市民可以直接向專員提出投訴，無須經由立法局議員轉介
- 把一些主要的法定組織納入職權範圍
- 授權專員以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查報告
- 授權專員展開主動調查

6月30日

委任顧問，向本署提供專業意見

7月1日

「行政事務申訴專員」及「行政事務申訴專員公署」的中文名稱分別改為「申訴專員」及「申訴專員公署」

1995年

3月1日

擴大職權範圍，讓申訴專員可以就涉嫌違反《公開資料守則》的投訴展開調查

10月23至25日及27日

主辦第十五屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議及國際申訴專員研討會

1996年

3月1日

邀請非官守太平紳士參加「太平紳士協助推廣計劃」

4月15至16日

申訴專員公署參與有關成立亞洲申訴專員協會的工作，並成為協會的創辦會員

10月24日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

12月27日

「申訴專員」及「申訴專員公署」的英文名稱分別改為「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997年

4月1日

推出調解服務，作為另類排解糾紛的方法

7月25日

設立申訴專員嘉許獎，表揚以正面和積極的態度處理投訴的公營機構

1998年

5月8日

申訴專員獲選為亞洲申訴專員協會秘書長

1999年



第三任申訴專員戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP

4月1日

第三任申訴專員戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP履新

7月22日

擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在提高服務質素方面有出色表現的公職人員

2000年

7月27日

進一步擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在處理投訴方面達到專業水平的公職人員



申訴專員嘉許獎

11月2日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

2001年

3月28日

推出電話投訴服務

12月19日

《2001年申訴專員（修訂）條例》生效：

- 確立申訴專員為單一法團，可全權處理本身的財務及行政事宜
- 授權申訴專員訂定屬下人員的聘用條款及條件
- 採納有別於政府的制度和運作程序

2002年

9月6日

遷到位於上環信德中心的永久辦公地方

10月16日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會秘書長

2004年

4月1日

戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP連任申訴專員，開始新的五年任期（2004至2009年）

9月10日

申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會秘書長

12月13日

借調到本署的最後一名公務員返回政府，本署人員自此全部由申訴專員根據《申訴專員條例》聘任

2005年

10月24日

行政署長與申訴專員簽署行政安排備忘錄，訂明規管本署各項行政安排，以及本署與政府的工作關係的一般準則和指引



簽署行政安排備忘錄

11月28日至12月1日

主辦第九屆亞洲申訴專員協會會議

2008年

11月5至8日

主辦國際申訴專員協會常務理事會會議

2009年



第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP

4月1日

第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP履新

6月11日

申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

6月12日

戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP獲國際申訴專員協會頒授終身榮譽會籍

11月2日

戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP獲亞洲申訴專員協會頒授終身榮譽會籍

2010年

10月19日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會司庫

2011年

12月8日

申訴專員再度獲選為亞洲申訴專員協會秘書長

2012年

5月5至10日

主辦國際申訴專員協會常務理事會中期會議

5月22至24日

與澳門廉政公署合作，為國際申訴專員協會亞洲區及澳大利西亞暨太平洋區舉辦區域培訓課程



國際申訴專員協會區域培訓課程

2014年



第五任申訴專員劉燕卿女士，JP

4月1日

第五任申訴專員劉燕卿女士，JP履新

2015年

1月20日

黎年先生，GBS, JP獲國際申訴專員協會頒授終身榮譽會籍

8月20日

申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事



申訴專員與國際申訴專員協會主席

9月22日

黎年先生，GBS, JP獲委任為國際申訴專員協會專家小組成員

11月25日

黎年先生，GBS, JP獲亞洲申訴專員協會頒授終身榮譽會籍

申訴專員再度獲選為亞洲申訴專員協會秘書長



亞洲申訴專員協會常務理事會會議

緒言



本署在二〇一五／一六報告年度取得豐碩成果。由於各政府部門及公營機構的衷誠合作，以及本署人員努力不懈，我們一如既往，完成了逾5,000宗投訴個案。

我們繼續積極推動以調解方式去處理不涉及行政失當，或只涉及輕微行政失當的投訴個案，成效顯著。在本年度，以調解方式處理的個案數目與上年度相若，而投訴人與被投訴機構雙方的滿意程度亦接近滿分。

此外，我們在本年度完成的主動調查數目也較上年度為多，部分原因是我們對初步查訊這種常用於評估應否展開主動調查的審研方法，稍為作出了改變。由於某些初步查訊內容頗豐富，且在完成後亦能向事涉機構提出具體的改善建議，本人決定以主動調查方式繼續跟進這一類的查訊，以便我們可以在完成調查後，按法定權力去發表調查報告。這樣一方面有助提高本署的透明度，而另一方面亦加深市民對本署工作的認識。儘管這類調查報告未必全是長篇巨製，我們仍希望公眾會對報告感興趣和認為有參考價值。

從本年報選錄的主動調查報告可見，大部分所完成的主動調查都關乎存在已久，甚或持續數十年的問題；而事涉機構在回應本署的查訊時，往往會以現行法例、政策及／或程序為理據，以辯解他們所採取或不採取的行動。可是，問題卻仍然存在甚或不斷擴散，而市民亦繼續深受困擾。

據本人觀察所得，這些問題長年累月仍未解決的原因甚多。首先，相關的法例、政策及／或程序可能早已不合時宜，或事涉機構未有及時嚴格地採取行動，又或者有關機構根本無意制定目標以取得有效成果。事涉機構似乎認為，只要「讓公眾看得到他們在處理問題」，便已足夠。這種處事態度委實令人失望，而且根本不可能讓受屈人士感到滿意。

問題未獲解決的另一個主要原因，是有關政府部門存在「各自為政」的心態。遇到需要多個部門聯手解決的問題，各部門往往互相推諉，聲稱自己沒有充分權力去處理，然後置身事外；有些本來幾個部門都有能力獨立處理的事情，結果大家又會認為責任應屬於其他部門，由別的部門處理會較好。

在這種情況下，難怪會引來更多市民投訴，令問題變得更難以收拾。及至各有關部門╱機構最終決定推行重大改革或達成共識，願意合力解決問題，但已付出沉重的代價，原因是先前處事拖拖拉拉，不僅令部門╱機構的形象受損，持續經年的問題亦浪費了大量資源。

因此，毋庸置疑，本署發現的問題大都亟須事涉機構從速採取行動，及早作出改變。申訴專員獲法例授權，可以提出改善建議，故此在促使有關機構實行變革方面確能產生一定的催化作用。

在調查投訴的過程中，我們留意到有投訴人出現了一些傾向，令本署感到難以處理。事實上絕大部分投訴人都明白事理，會以合理態度查問投訴個案的進展，但亦有個別投訴人會就某些問題糾纏不休，或者儘管其個案已經了結，而我們亦已反覆予以説明，但他們依然不斷提出與個案無關的質疑。另外，有少數投訴人更經常對某些機構提出大量投訴，只要發現機構的日常運作中有輕微缺失，或在提供服務時稍有差池，他們即會窮追不捨，甚至吹毛求疵。這些不合理行為所帶來的龐大工作量，不僅對本署造成沉重負擔，更剝奪了其他投訴人能及早獲得本署服務的公平機會。當然，我們明白這是所有處理投訴的機構均須面對的挑戰，故此會以專業態度對待。

本署亦留意到，愈來愈多市民希望透過本署，向政府部門及公營機構要求更多和更好的設施或服務。市民大眾固然有權表達本身的訴求，但相關的部門╱機構若未能提供他們所要求的設施或服務，不一定就是行政失當；除非部門╱機構早已知悉其所提供的設施或服務有不足之處，且在權衡其他項目的緩急輕重之下，明明可以調撥資源去改善情況卻沒有這樣做，方屬行政失當。因此，對於有關政府部門╱公營機構未能提供市民稱意的設施或服務的投訴，本署基於職權範圍所限未必能一一跟進，這點希望市民都能夠理解。

就這方面，本人正計劃更多地借助電子媒體，讓市民大眾進一步了解本署的角色及職能。

劉燕卿

申訴專員

二〇一六年三月三十一日



首長級人員

申訴專員劉燕卿女士（左二）
副申訴專員蘇錦成先生（右二）
助理申訴專員馬啟濃先生（右一）
助理申訴專員唐建生先生（左一）



香港申訴專員年報 • 2016年

章節





第一章 本署的角色、權力及責任

1.1 申訴專員公署根據香港法例第397章《申訴專員條例》(「條例」)成立，是獨立的法定機構，專責監察香港的公共行政。本署負責調查政府部門及公營機構的行為在行政方面可有不足之處，並建議採取補救和改善措施，藉此促進公平合理、開明問責，並能迅速回應市民訴求的良好公共行政。



職權範圍

1.2 申訴專員有權調查由受屈人士提出，各項有關條例附表1第I部(參見**附件1**)所列的政府部門及公營機構涉嫌行政失當的投訴。本署經常留意公共行政架構的發展，並且與政府當局保持緊密聯繫，研究把適合的新部門或機構納入該附表內。

1.3 除了就市民的投訴進行調查外，申訴專員亦可以就主要是涉及行政體制上的流弊或重大公眾利益的行政失當問題，決定展開主動調查。

1.4 條例第2條把「行政失當」界定為行政欠效率、拙劣或不妥善，當中包括：不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序，以及延誤；無禮及不為他人着想等行為。

1.5 儘管香港警務處、廉政公署等機構並無列入條例附表1第I部，本署仍有權就該等機構涉及違反《公開資料守則》[1] 的個案進行調查。該等機構列於條例附表1第II部(參見**附件1**)。

不受調查的事宜

1.6 申訴專員受法例所限，不得調查某些類別的事宜。例如，投訴個案若涉及法律程序或提出檢控的決定、合約及其他商業交易、人事管理事宜，以及批地條件的訂立或修改等，則申訴專員無權調查。這些不受調查的行動，詳列於**附件2**。

1.7 條例沒有訂明本署不得調查**政策**事宜，但若某項政策是經過廣泛公眾諮詢、宣傳推廣及正式審批和授權的程序後制訂，除非申訴專員認為有關政策會帶來嚴重的不公，否則一般不會把政策本身納入調查範圍。然而，政府部門及公營機構如何制訂或落實各項政策，又或當有關政策已不合時宜甚至造成不公，仍沒有採取任何行動去改善或遲遲不作檢討，則屬於本署可予調查的範圍。



[1] 政府當局在一九九五年訂立《公開資料守則》，訂明除非基於公眾、私人或商業利益而有合理理由不公開資料，否則應盡量向市民提供政府管有的資料。《守則》適用於所有政府部門、香港金融管理局及廉政公署。

1.8　同樣，在一般情況下，本署不會調查政府部門及公營機構純粹根據其**專業判斷**所作的行動或決定，但實際上純屬專業判斷的個案並不多見，而大部分相關的行動／決定或多或少都可能涉及管理／行政方面，因此屬於申訴專員的職權範圍。如有需要，本署會向不同專業界別的顧問徵詢意見（顧問名單載於**附件12**）。

限制

1.9　條例亦有訂明在若干情況下，申訴專員不得展開調查，例如：投訴人對所投訴的事情已知悉超過兩年；投訴人沒有透露姓名、無從識別其身份或下落不明；又或者投訴並非由受屈人士或適當的代表提出。有關這些限制的詳情，請參閱**附件2**。

1.10　然而，在某些情況下，申訴專員可酌情決定是否展開或中止一項調查，例如投訴人若能夠提供合理解釋，説明為何未能在知悉有關事情後兩年內提出投訴，則專員可能受理其個案。

調查和提出建議的權力

1.11　條例賦予申訴專員廣泛的調查權力，包括進行查訊、獲取文件及資料、傳召證人，以及視察被投訴機構的處所等。

1.12　儘管條例訂明，被投訴機構已採取的任何行動，或其就正受調查的行政決定擬採取的跟進行動，均不受申訴專員的調查影響，但申訴專員有權發表調查報告，並建議有關機構糾正缺失或作出改善。

1.13　假如任何機構沒有充分落實有關建議，申訴專員可向香港特別行政區行政長官呈交報告；若發現所涉機構有嚴重失當或處事不公的情況，申訴專員更可進一步向行政長官報告。根據條例規定，在申訴專員向行政長官呈交報告後，政府須於一個月內，或行政長官所訂的較長期間內，把報告的文本提交立法會省覽。



保密規定及提高透明度

1.14　條例規定，申訴專員及其屬下所有人員，以至於本署的顧問，均須遵守保密條文，不得披露任何於執行職務期間從調查或投訴所得悉的資料，否則可判處罰款及監禁。

1.15　然而，條例賦予申訴專員權力，可按其認為適當的方式就所進行的任何調查發表報告，只要她認為這樣做符合公眾利益。

1.16　在不違反第1.14段所述的保密規定下，本署有責任採取政策以致力保持開明問責和提高透明度。對於市民向本署提出的索取資料要求，我們會參照政府的《公開資料守則》[1] 的基本原則來處理。

第二章 本署的工作程序

處理投訴

投訴方式

2.1 市民可以親臨本署提出投訴，也可以使用電郵、傳真、郵寄信件，或本署的免付郵資投訴表格。投訴的事項若較為簡單，而所涉機構不超過兩個，亦可以電話提出。



2.2 因應投訴人的意願，本署可透過電郵與投訴人通訊，但會提醒選擇以電郵方式通訊的投訴人須注意資訊洩密的風險。鑑於條例不允許投訴人下落不明（參見**第 1.9 段**），我們亦會要求投訴人提供通訊地址，因為單憑電郵地址並不足以確定投訴人的下落。

投訴人的代表

2.3 提出投訴的人士通常須為受屈者本人，除非他／她不能親自行事（參見**第 1.9 段**）。投訴若是由法人團體的代表提出，則投訴人須令申訴專員信納已獲該法人團體授權。申訴專員如認為理據充分，亦會准許由法律代表提出投訴。

同類主題投訴

2.4 本署不時會接到一些由多名投訴人大約在同時提出，關於某項時事或社會大眾廣泛討論的課題的投訴。本署把這類個案統稱為「同類主題投訴」，以別於其他內容或課題獨立的個案，藉此更準確地反映本署的工作量，以及統計不同機構被投訴次數的多寡。

評審工作

2.5 本署的評審組通常會在接到投訴的一兩天內，先研究投訴是否屬於申訴專員的職權範圍之內，以及有否表面證據，足供本署展開調查。評審工作的主要考慮，在於投訴的實質內容及理據，而非數量的多寡或投訴人堅持的程度。如有需要，評審組會要求投訴人提供補充資料或澄清有關事項。

2.6 本署設有「當值主任服務」，由本署的調查主任接見新個案的投訴人，以獲取評審個案所需的資料。「當值主任」並會向投訴人簡介本署工作的程序和法例限制。



2.7 評審後決定受理的投訴個案，會交由本署六個調查組的其中一組進行查訊、安排調解或展開全面調查。至於決定不受理的個案，則會向申訴專員建議不予跟進。

2.8 申訴專員若決定不跟進個案，本署會盡可能在15個工作天內向投訴人説明理據（有關本署履行服務承諾的統計數字，請參閱**附件3.11**）。即使是由於投訴人匿名、無從識別其身份或下落不明，或投訴人並非受屈者本人，而經評審後決定不受理的投訴，本署亦不會隨便放棄，而會研究那些投訴是否反映任何嚴重或體制上的行政失當，又或是涉及值得關注的重要問題。本署可能會從中選取課題進行初步查訊，以決定是否展開主動調查（參見**第2.22至2.25段**）。



2.9 有些投訴個案雖然不獲跟進，但本署若知悉投訴人可能需要某些政府部門或公營機構的協助，亦會主動告知投訴人可以從何處及如何獲得有關服務。

2.10 投訴人若就「評審後決定不受理」的個案向本署提出上訴，評審組會進行「重新評審」，然後向申訴專員提出建議，由專員決定應否「重開」個案再作跟進。

查訊

2.11 條例訂明，申訴專員如認為適當，可進行「初步查訊」，以決定應否就投訴展開全面調查（參見**第2.17至2.20段**）。為了投訴人着想，我們往往會以這種較快捷的查訊方式處理一般性質的投訴個案，而並不一定要進行需時較長的全面調查。我們把這種方式簡稱為「查訊」。

2.12 在處理某些個案時，我們可能會從本署先前處理的投訴的檔案，或被投訴機構的刊物當中，找到大量與投訴內容相關的資料。只須審閱及分析有關資料，便足以終結這些個案並答覆投訴人。

2.13 至於另一些投訴個案，我們若認為適當，會要求被投訴機構同步回覆本署和投訴人。本署會審研該機構的回覆、投訴人對其回覆的意見，以及我們所蒐集的任何其他相關資料或證據。在完成查訊後，本署會把查訊結果告知投訴人；如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。如認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。



調解

2.14 另一方面，申訴專員亦可在投訴人與被投訴機構雙方同意下，嘗試以調解方式處理投訴。這種另類排解糾紛的方式，適用於不涉及行政失當或情況只屬輕微的個案。投訴人與被投訴機構的代表自願參與會談，以尋求雙方都能接受的解決方案。本署受過調解訓練的調查主任會擔當中立的調停人。

2.15 為提升處理投訴的效率及方便參與調解的雙方，我們很多時候會以電話方式進行調解，然後以書面確認雙方達成的和解協議。

2.16 若調解未能解決問題，或投訴人要求重新處理其投訴，本署會另派調查主任重新展開查訊或全面調查。此舉旨在確保個案獲得客觀處理，不會受到從調解過程中獲取的意見和資料所影響。

全面調查

2.17 投訴個案如較為複雜，涉及原則性問題、嚴重行政失當、極不公平的情況、行政體制上出現流弊或程序上有缺失，或本署認為有必要對個案作更深入和全面的調查，我們會展開全面調查。

2.18 調查的過程涉及廣泛而深入的探討，以查明事實的真相。除了審研文件資料之外，本署也可以傳召證人加以訊問，並與投訴人核對資料及進行實地視察。如有需要，我們會徵詢本署顧問的意見。

2.19 此外，我們亦會讓可能在調查報告中遭到本署批評或者蒙受負面影響的機構或個別人員，就本署初步觀察所得提出意見。調查報告最終有定論之後，會送交投訴人參閱，並同時送交所涉機構的首長，以便落實本署提出的任何建議。

2.20 在調查報告的結論中，本署通常會把投訴個案評定為「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些個案中，投訴人的具體指稱雖然不成立，但本署在調查時卻發現所涉機構另有顯著的行政失當之處。這些個案會被評定為「投訴不成立，但機構另有缺失」[1]。

覆檢個案

2.21 投訴人若不滿意我們的調查結果或結論，可提出論據及／或補充資料，要求本署覆檢其個案。這類要求會先由主管的助理申訴專員評審。他會衡量投訴人要求覆檢的理據，並考慮其覆檢要求應否獲接納；若認為其要求應獲接納，便會委派合適的調查主任重新詳細審研個案；如有需要，亦會要求被投訴機構提供進一步的資料或意見。覆檢報告最終會經副申訴專員呈交申訴專員，由專員決定應否維持或改變原來的結論。



主動調查

2.22 申訴專員有權在沒有接到投訴的情況下展開主動調查。這項權力使專員能夠從較宏觀的角度審研行政體制本身或普遍性的流弊，而不只局限於處理個別投訴，亦可以藉此跟進處理那些由本身並非受屈的人士所提出的問題（參見**第2.8段**）。專員決定展開主動調查，往往是因應當時社會上某些廣受市民關注的事件，或因政府推行新政策或修訂政策而出現了行政上的問題，又或者是由於本署曾多次接到某些同類事項的投訴。

[1] 前稱「投訴不成立，但機構另有失當之處」。

初步查訊

2.23 在決定應否對某機構展開主動調查之前，本署或會進行初步查訊[2]。這是我們處理投訴個案常用的一種方式（參見**第2.11段**）。在查訊的過程中，本署亦會按照與進行調查工作相同的保密原則（參見**第1.14段**），向有關機構索取資料或要求機構解釋。若初步查訊顯示有需要作進一步研究，我們會正式知會所涉機構的首長，展開主動調查。

主動調查的方法

2.24 主動調查的程序與調查個別投訴的程序相若。不同之處在於本署會視乎課題的性質，決定是否邀請相關界別的人士、業內專家和市民大眾，就課題提出意見。如決定徵詢相關人士及公眾的意見，我們會公開宣布展開主動調查。

2.25 在調查過程中，本署經常會與所涉機構的高層人員討論初步調查結果。這類直接交流有助澄清疑點，也有利於對問題作更深入的探討。



落實本署的建議

2.26 本署在調查投訴個案或主動調查報告中向所涉機構提出改善建議，目的是促使有關機構更加開明問責，更具透明度和以客為本，同時提升其工作程序和處事方式的成效。



2.27 所涉機構的首長有責任定期向申訴專員匯報落實本署建議的進度。同時，本署亦必然會履行職責，監察相關的進展。

發表調查報告

2.28 申訴專員可基於公眾利益，在新聞發布會上或在本署網頁發表其主動調查報告及不披露所涉人士身份的投訴個案調查報告，或調查報告的摘要（參見**第1.15段**）。我們亦會以不公開姓名等個人資料的方式，答覆傳媒對有關調查結果的查詢。

[2] 我們先前把這種工作方式稱為「主動調查審研」。

第三章　工作表現及調查結果

處理查詢及投訴

3.1　在本報告年度，本署接到共5,244宗投訴個案，當中包括涉及「同類主題投訴」的213宗從屬個案[1]，而去年相應的個案數字分別為5,339宗及428宗；至於本年度內接到的查詢則有12,159宗。

圖表 3a

接到的查詢及投訴數目

年度	查詢	投訴	
		總計	不包括從屬個案
2011/12	12,545	5,029	4,849
2012/13	12,255	5,501	5,263
2013/14	12,767	5,624	5,226
2014/15	12,940	5,339	4,911
2015/16	12,159	5,244	5,031



3.2　從上年度轉入的投訴個案有868宗，連同本年度接到的5,244宗個案，我們在本年度須處理的投訴合共6,112宗。

3.3　本署在過去五年接到及處理的查詢及投訴分項數字詳載於**附件3.1**。

同類主題投訴

3.4　在本年度，我們接到涉及同類主題投訴的從屬個案共213宗。涉及個案數目最多的一組同類主題投訴是關於某幢私人大廈內一些涉嫌違反《建築物條例》及《消防規例》的改建工程，共有92宗從屬個案，涉及兩個政府部門。其次涉及個案數目最多的一組同類主題投訴（共有46宗從屬個案）是關於「全港性系統評估」（簡稱「TSA」），該課題在年度內引起市民廣泛關注。另外兩組較重要的同類主題投訴（分別有25宗及15宗從屬個案），則是指郵政署沒有答覆關於追蹤遺失郵件問題的查詢，以及證券及期貨事務監察委員會在一宗暫停股份交易的事件中處理不當。



投訴方式

3.5　透過電郵提出投訴（包括填寫電子投訴表格並透過本署的網址遞交）依然是最多市民採用的方式，在年度內接到的所有投訴中，電郵投訴佔47.8%（共2,507宗）。不過，仍有不少市民選擇以郵寄信件方式提出投訴，共1,069宗（佔20.4%）。

[1] 為準確計算個案數目，每組同類主題投訴會以一宗「領頭個案」作為代表，而其他的同類投訴則視作「從屬個案」。

圖表 3b

投訴方式					
方式	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
親臨本署	573	769	633	527	545
書面 –					
投訴表格	518	621	332	361	294
郵寄信件	947	752	1,066	918	1,069
傳真	657	540	467	485	403
電郵	1,783	2,144	2,455	2,617	2,507
電話	551	675	671	431	426
總計	**5,029**	**5,501**	**5,624**	**5,339**	**5,244**

已處理的投訴

3.6 我們在本年度完成的投訴個案達5,242宗，佔由上年度轉入和在年度內接到的個案總數的85.8%。在已完成處理的投訴當中，有3,100宗(佔59.1%)是以查訊、全面調查或調解方式跟進，其餘的個案(2,142宗，佔40.9%)則由於受本署職權範圍或條例所限，經評審後已經終結。

3.7 在已跟進並完成處理的投訴個案當中，經查訊後終結的佔88.4%，經全面調查後終結的佔7.3%，而以調解方式跟進並完成的則佔4.3%(參見**圖表3c**)。去年以調解方式處理的投訴數目大幅增加的趨勢，今年亦大體上持續。至於經評審後終結的個案當中，超過半數是由於投訴缺乏充分理據，故本署未能跟進處理(參見**圖表3d**)。

圖表 3c

2015/16年度已跟進並終結的投訴個案		
	個案數目	百分比
經查訊後終結	2,740	88.4%
經全面調查後終結	226	7.3%
經調解後終結	134	4.3%
總計	**3,100**	**100.0%**

圖表 3d

2015/16年度經評審並終結的投訴個案		
	個案數目	百分比
缺乏充分理據跟進	1,187	55.4%
受條例所限不得調查	955	44.6%
總計	**2,142**	**100.0%**

投訴的主要原因

3.8 根據投訴人所提出的指稱作統計，引致市民投訴的五大原因如下：

- 出錯、決定或意見錯誤(32.1%)；
- 監管不力(15.3%)；
- 延誤／沒有採取行動(15.1%)；
- 沒有回應／答覆投訴或查詢(8.3%)；
- 職員態度欠佳(4.5%)。

最常見的四個原因與上年度一樣，排行位置也相同，而第五個原因則由「職員態度欠佳」取代了去年的「程序不妥」。詳情載於**附件3.3**。

3.9　根據本署經全面調查後確定投訴成立或部分成立的個案結果作統計，行政失當的四大類別是：

- 監管不力（26.0%）；
- 延誤／沒有採取行動（21.1%）；
- 出錯、決定或意見錯誤（19.2%）；
- 不按程序辦事（9.6%）。

緊接的兩個主要類別是「程序不妥」及「辦事疏忽，有缺失遺漏的情況」，各佔個案總數的7.7%。詳情載於**附件3.8**。

最多人投訴的機構

3.10　最多人投訴的十個機構（參見**附件3.6**）是按照我們在年度內已跟進並終結的投訴個案數目計算得出，旨在反映市民經常投訴的部門及機構。本年度「十大」排行榜上的首六個部門與去年相同。最多人投訴的兩個部門仍然是房屋署及食物環境衞生署，緊隨其後的是地政總署；屋宇署及運輸署在本年度的排行位置已互相對調，分別居於第四及第五位，原因是針對屋宇署有一組超過40宗的同類主題投訴。社會福利署由去年排名第七位下降至本年度的第十位。教育局、郵政署及消防處在本年度上榜，分別名列第七、第八及第九位，亦是由於有多組同類主題投訴個案所致。



調查及查訊的結果



3.11　在本年度，本署以全面調查方式終結了226宗投訴個案（包括兩組同類主題投訴合共30宗從屬個案），其中有81宗（佔35.8%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有缺失」。經全面調查後終結的投訴個案結果分類，摘錄於**圖表3e**。

圖表 3e

經全面調查後終結的投訴個案結果分類

分類	個案數目	百分比
成立	29	12.8%
部分成立	30	13.3%
投訴不成立，但機構另有缺失	22	9.7%
不成立	142	62.8%
未有定論	3	1.4%
總計	**226**	**100.0%**

3.12　在2,740宗以查訊方式終結的個案當中，本署在475宗（佔17.3%）個案中發現所涉機構有缺失或不足之處。詳情載於**附件3.9**。

主動調查

3.13　在本年度，本署完成了八項主動調查。審研的課題包括樓宇標示門牌號數；對新界村屋的消防安全措施；私人水管滲漏；對「認可殯葬區」的管理；公屋輪候時間；實施車輛廢氣排放新管制措施的安排；社區會堂／社區中心設施的租用；以及關於執行《消防安全（建築物）條例》的問題。截至本年度尾，本署另有13項主動調查仍在進行。

3.14　為提高本署的透明度和加深市民對本署工作的認識，我們在本年度就主動調查有新的做法。在新安排下，我們把過往大多以「主動調查審研」方式終結的「初步查訊」，改為以主動調查方式去跟進那些內容較豐富的查訊，並在完成調查後公布調查報告。

3.15　已完成的主動調查報告一覽表載於**附件5**。



建議

3.16　本署於完成226宗投訴個案的全面調查後，提出了共227項建議；而在完成八項主動調查後，亦提出了共50項建議。截至二〇一六年三月三十一日止，在本署提出的合計277項建議中，有236項（佔85.2%）已獲所涉部門及機構接納並予落實，其餘41項（佔14.8%）則尚在考慮中。



服務承諾

3.17　一如往年，本署在應邀安排講座，以及答覆來電或親臨本署查詢的市民方面，全部都能夠在服務承諾的時限內完成。至於接到的書面查詢，有98.3%能在五個工作天內回覆，而有1.3%能在六至十個工作天內回覆。在認收市民的投訴方面，有99.4%的個案能夠在五個工作天內發出認收信件。

3.18　在處理投訴方面，若屬非本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案，有98.3%的個案都能在十個工作天內終結，超越我們承諾不少於70%的目標，此外，亦沒有個案超逾我們15個工作天的目標時限（參見**圖表3f**）。在受理的個案中，有84.7%能夠在三個月內終結，較服務承諾不少於60%為高。然而，基於個案可能十分複雜，或在處理中途出現新的發展，又或者被投訴機構／部門延遲回覆本署等原因，有0.5%（是近五年來最低的比率）的極少數個案未能在服務承諾訂明的六個月時限內完成（參見**圖表3g**）。

3.19　本署的服務承諾及工作表現詳載於**附件3.11**。

圖表 3f

不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案的處理時間

年度	回覆時間		
	10個工作天內（目標：>70%）	11至15個工作天（目標：<30%）	15個工作天後
2011/12	89.2%	9.3%	1.5%
2012/13	89.5%	8.7%	1.8%
2013/14	88.9%	9.7%	1.4%
2014/15	90.9%	8.6%	0.5%
2015/16	98.3%	1.7%	0.0%

圖表 3g

其他已終結的個案的處理時間

年度	回覆時間		
	3個月內（目標：>60%）	3至6個月內（目標：<40%）	6個月後
2011/12	79.3%	19.8%	0.9%
2012/13	86.3%	12.8%	0.9%
2013/14	81.7%	17.2%	1.1%
2014/15	86.3%	13.1%	0.6%
2015/16	84.7%	14.8%	0.5%

綜述

3.20 在本年度，本署接到的投訴個案數目及趨勢均與去年相若，但同類主題投訴個案的數目則見減少，當中只有一組是由廣受市民關注的課題所引發的眾多投訴。我們繼續為市民提供高效率的服務，並致力推行以調解方式處理輕微甚或不涉及行政失當的投訴個案。本年度內以調解方式成功處理的個案數目維持於高水平，可以媲美去年取得的優良成績。

3.21 我們在本年度也改變了主動調查的工作模式，把那些內容較豐富的初步查訊轉作主動調查，並在完成後發表調查報告，而不再如過往般以「主動調查審研」方式終結。我們希望藉此提高透明度，讓市民更加了解本署的工作。



提高公共行政質素



4.1 本署協助公營機構改善行政的一個重要途徑，就是在完成查訊並終結投訴個案時向有關機構提出改善建議。對於重大的建議，我們會監察所涉機構的落實進度，直至其完成相關工作。所涉機構因應本署的建議而採取的措施，大致可歸納如下：

(1) 制定更清晰指引，使運作更為一致和有效率；
(2) 改進跨部門的協調安排；
(3) 改善處理市民查詢／投訴的措施；
(4) 改善客戶服務的措施；
(5) 加強規管及管制的措施；
(6) 訂立更清晰合理的規則及收費；
(7) 為市民提供更適時和更清晰的資料；以及
(8) 員工培訓。

4.2 **附件10**列載各有關機構採取改善措施的一些實例，當中可見涉及多個不同範疇的行政事宜。

以調解方式解決糾紛

4.3 我們繼續致力推動調解，成功調解的投訴個案數目維持於與去年相若的高水平。本年度已跟進並終結的3,100宗投訴個案中，有134宗（4.3%）以調解方式終結，而去年則為138宗（4.6%）。自願參與調解以處理投訴的政府部門及公營機構共有21個（參見**圖表4a**）。透過調解終結最多投訴個案的兩個部門與去年相同，分別是房屋署（23宗，佔17.2%）及食物環境衞生署（20宗，佔14.9%），而居於第三位的是康樂及文化事務署（16宗，佔11.9%），取代了去年的屋宇署。去年未有參與調解的水務署及香港房屋協會，今年分別有七宗及五宗與投訴人達成和解的個案。

圖表4a

成功調解的個案所涉機構（2015/16年度）

機構	個案數目
房屋署	23
食物環境衞生署	20
康樂及文化事務署	16
屋宇署	13
運輸署	12
地政總署	11
水務署	7
漁農自然護理署、香港房屋協會（各有五宗個案）	10
郵政署	4
路政署、社會福利署（各有三宗個案）	6
入境事務處、司法機構政務處、選舉事務處（各有兩宗個案）	6
渠務署、政務司司長辦公室、政制及內地事務局、香港金融管理局、稅務局、法律援助署（各有一宗個案）	6
總計	**134**

4.4 以投訴個案性質而言，大部分成功調解的個案涉及部門延誤／不採取行動（47宗，佔32.0%），其次是出錯、意見／決定錯誤（37宗，佔25.2%），以及沒有回應或答覆投訴人（22宗，佔15.0%）（參見**圖表4b**）。投訴的問題涉及各方面，包括公共屋邨管理、滲水、郵件派遞服務、公園及圖書館管理、預訂康體設施、在郊野公園及水塘範圍進行外景拍攝、野生動物造成滋擾，以及樹木管理等。



圖表 4b

成功調解的個案性質（2015/16 年度）	
投訴個案性質	個案數目
延誤／沒有採取行動	47
出錯、意見／決定錯誤	37
沒有回應投訴	22
監管不力	19
職員態度欠佳（無禮、不樂意提供協助）	7
其他#	15
總計	**147**

* 個別投訴個案可能涉及多種投訴性質。
\# 「其他」包括「辦事疏忽、有缺失遺漏的情況」、「不按程序辦事」、「厚此薄彼、處事不公」、「程序不妥」等等。

4.5 調解的方式包括為性質較複雜的個案安排面對面的調解會議，而性質較簡單的個案則可以電話方式進行調解。每宗個案的平均處理時間約19天，當中逾80%的個案都能夠在一個月內完成。經本署介入進行調解後，投訴人與被投訴機構之間持續多月的糾紛往往在數星期甚至數天內得以解決。

4.6 在成功以調解方式終結個案後，本署會向參與雙方發出問卷詢問他們對調解過程的意見。根據收回的問卷統計，有89.6%的投訴人及所有的機構都認為調解達到了他們預期的目的；而大部分回覆的投訴人及機構均對本署調解員的表現感到滿意。此外，有11名投訴人及12個機構亦附加意見，對調解過程作出正面評價，令本署深感鼓舞。幾乎所有回覆問卷者都對迅速解決糾紛及本署調解員的工作表示讚賞。

4.7 至於未能成功調解的五宗個案，主要是由於投訴人不滿意被投訴機構就有關行為所作的解釋。這些個案隨後均由本署以查訊方式跟進處理。



在解決投訴的過程中道歉

4.8 我們鼓勵公營機構對道歉持更開放的態度，並欣悉政府正為草擬道歉法例展開實質的步驟。在本年度終結的投訴個案中，被投訴機構向投訴人致歉的有245宗，當中90%以上的個案是所涉機構在本署介入後向對方道歉。

政府的透明度與公開資料



4.9 市民大眾期望政府保持開明問責，而索取政府所管有的資料確是香港市民可享有的權利。然而，香港未有就公開資料立法，過去20年，政府

只制訂了不具法律約束力的《公開資料守則》(「《守則》」)，作為致力維持高透明度的一項承諾。本署獲法例賦權，負責監察部門有否遵從《守則》，以確保市民在索取資料時不會被無理拒絕。

4.10　從已處理的投訴個案中，本署留意到若干政府部門仍未熟悉《守則》的精神及規定。為了加深政府部門認識《守則》的意義和要求，同時協助市民更明白向政府索取資料的權利，本署在網頁上推出一個新專欄，以簡明的方式摘錄本署對涉及《守則》的個案的調查結果。我們將會繼續發表更多個案撮要，希望假以時日，專欄能為公開資料的課題提供豐富的參考資料。

《守則》涵蓋的政府部門或機構



4.11　在本年度，本署接到58宗有關政府部門或機構涉嫌違反《守則》的投訴個案，而去年則有46宗。值得注意的是，有些個案的投訴人屬偵查的記者或政界人士，他們索取資料的目的，是探究政府作出某些決定的過程及其背後的理據。

4.12　我們在年度內完成了53宗涉及《守則》的個案，包括九宗由上年度轉入的個案，並在27宗個案(佔51%)中發現有失當之處，當中有11宗是無理拒絕向市民提供所索取的全部或部分資料，或就提供資料附加不必要的條件。所涉機構最經常誤用的拒絕理由依然是「第三者機密資料」及「個人私隱」。例如在一宗個案中，部門不當地引用上述理由，無理拒絕披露一名曾對政府的遷置計劃表示贊成的鄉事委員會主席的姓名，而該名主席其實是以公職身份發表意見。此外，亦有不少個案(11宗)涉及延誤回覆索取資料的要求。

《守則》涵蓋範圍以外的機構



4.13　《守則》只適用於政府部門及若干已列明的政府機構。至於其他公營機構，即使是那些屬於本署職權範圍內的機構，除非他們已自願採納《守則》，否則《守則》並不適用。在接到有關拒絕公開資料的投訴時，假如所涉機構已採納《守則》，我們當然會參考其中的條文進行查訊；至於未有採納《守則》的機構，我們則會根據《守則》的主要原則，審研投訴所涉及的處理方法。具體而言，我們會考慮所涉機構的做法是否：

- 支持提高透明度及公開資料的精神，而只在特定情況並有充分理據才會拒絕披露資料；
- 就索取資料的要求訂定合理回覆時限；
- 訂明假如拒絕提供資料，須通知索取資料者並解釋拒絕的理由；以及
- 訂立合理機制，讓索取資料者可就有關機構對其要求所作的決定尋求覆檢。

4.14 自二〇一四年四月一日起，我們除了編製有關《守則》涵蓋的政府部門及公營機構的統計數字外，亦已開始整理有關列於《申訴專員條例》附表但在《守則》涵蓋範圍以外的公營機構的統計數字。

4.15 在本年度，我們接到六宗涉及《守則》涵蓋範圍以外的四個機構的投訴，指有關機構在接到索取資料的要求後處理不當，其中醫院管理局及香港考試及評核局各有兩宗個案，而香港房屋協會及職業訓練局則各有一宗。我們在年度內完成處理五宗個案，並在四宗個案中發現所涉機構有錯失；餘下一宗則經評審後已終結。

圖表4c

過去五年涉及公開資料的投訴數目

年度	接到的投訴數目	
	《守則》涵蓋的機構	《守則》涵蓋範圍以外的機構#
2011/12	39*	–
2012/13	62*	–
2013/14	78	–
2014/15	46*	9
2015/16	58	6

* 所列數字包括在該年度並未列為涉及《守則》的個案（在2011/12年度有四宗、在2012/13年度有三宗，以及在2014/15年度有一宗），而是在隨後的年度終結個案時才歸入此類。
這類投訴個案的統計數字自2014/15年度才開始計算。



以主動調查方式審研的課題

4.16 在本年度，我們就政府部門及公營機構在行政體制上的不足之處進行審研，完成了八項主動調查，所涵蓋的課題如下。

有關樓宇標示門牌號數的主動調查



4.17 根據《建築物條例》，差餉物業估價署（「差估署」）署長獲授權編配門牌號數，並可對沒有遵從「標示命令」，標示樓宇獲編配的門牌號數的業主採取執法行動。然而，本港很多樓宇都沒有標示門牌號數，不但對市民及遊客造成不便，更會影響警察、消防員、救護員、郵差等公職人員執行職務。

4.18 本署的主動調查發現，差估署未有盡力確保本港所有樓宇標示正確的門牌號數。為此，我們向該署提出了七項建議，包括引進改善措施，以便更有效地監察樓宇標示門牌號數的違規情況，為執法步驟訂定詳細的工作指引，檢討執法策略，以及加強宣傳和公眾教育。

有關對新界村屋的消防安全措施的主動調查



4.19 《建築物條例》的附屬規例《建築物（規劃）規例》訂明，建築物均須設有「緊急車輛通道」以便救援。新界豁免管制屋宇（下稱「村屋」）並不受該規例所規管。然而，自二〇〇六年七月一日起，政府一直透過執行《新界豁免管制屋宇消防安全規定指引》（「《消防指引》」），以行政方式規管村屋的消防安全措施。

4.20 本署的主動調查發現，《消防指引》未能達到為村屋居民提供足夠消防安全保障的原訂目標，而且自實施以來，超過九成被地政總署評定為須闢設緊急車輛通道的建屋申請個案，最終都沒有闢設緊急車輛通道。對於無法闢設車輛通道的個案，《消防指引》只規定新建村屋採取消防安全替代措施，並無顧及因村屋數目增加而形成的「累積效應」對現存村屋的影響。

4.21 本署遂向地政總署及消防處提出共五項建議，包括全面檢討現行的《消防指引》對村屋居民的消防安全保障是否足夠，以及加強對村屋居民的防火宣傳教育。

有關私人水管滲漏的主動調查



4.22 鑑於本署不時收到市民投訴，指水務署延誤跟進私人水管滲漏事故，導致食水長期被浪費，申訴專員因此決定展開這項主動調查。

4.23 據本署調查發現，水務署於跟進私人水管滲漏問題時，只着重巡查而不重解決，以致滲漏個案需時多月甚至數年才完結，相對於該署處理政府喉管的所需平均時間（該類個案有九成以上都能在30天內完成），差別甚大。

4.24 我們向水務署提出了十項改善建議，範圍涵蓋該署跟進私人水管滲漏投訴的工作程序和效率，評估水管維修迫切性的考慮因素，以及促使用戶／業主承擔維修責任的措施等。

有關對「認可殯葬區」的管理的主動調查



4.25 政府自一九八三年開始實施「山邊殯葬政策」，把多幅政府土地劃為約520個「認可殯葬區」，以規管新界原居民於山邊殯葬的習俗。多年來，「認可殯葬區」的管理問題相繼浮現，例如未經批准的墓地工程、非原居民涉嫌非法下葬於「認可殯葬區」等問題。這項主動調查旨在審研現行管理制度及程序。

4.26 完成調查後，本署發現政府在這方面有五大問題：(a)所涉政府部門權責不清、政出多門；(b)殯葬許可證的條款粗疏，包括不核實下葬位置，沒有規限墓地尺寸，以及不理會條款是否獲得遵從；(c)對非法殯葬的執法寬鬆；(d)任由墓地工程影響保育地點的生態環境；以及(e)欠缺長遠規劃。

4.27 我們向民政事務總署(「民政總署」)、地政總署、食物環境衞生署、漁農自然護理署及水務署提出了六項建議，包括採取以下改善措施：加強對「認可殯葬區」邊界、位置及尺寸的規管；設立機制以監察許可證條款是否獲得遵從；制訂更有效的執法策略；檢討現行政策；以及避免在保育地點範圍內闢設或擴建「認可殯葬區」。

有關公營租住房屋輪候時間的資訊發放的主動調查



4.28 市民對政府資助的公營租住房屋(「公屋」)需求甚殷，而政府一直以維持「一般申請者」的平均輪候時間約三年為目標。根據香港房屋委員會(「房委會」)公布的數據，這個目標在過去數年大體上能夠維持。然而，本署不時接獲市民投訴，指輪候時間遠超三年，但仍未獲配公屋。從這些投訴個案可見，各種類別的申請人的輪候時間可能相差甚大。因此，本署展開這項主動調查，審研房委會的執行部門房屋署就公屋輪候時間的資訊發放。

4.29 本署的主動調查發現，在房屋署定期公布的平均輪候時間中所指的「一般申請者」，同時涵蓋獲「優先」安排的「家庭申請者」和「長者一人申請者」兩個類別，以及不獲任何「優先」安排的「一般家庭」申請者。由於「一般申請者」平均輪候時間的計算過於籠統，未能完全反映實況，申請人(尤其是不獲任何「優先」安排的「一般家庭」申請者)若沒有獲得其他補充資料，可能會被誤導。其實，房屋署每年都就公屋輪候冊上申請者的安置情況進行分析；該署若把分析報告中的資料稍作整理，便可就一些影響輪候時間的關鍵因素，提供有用的資訊供申請者參考。

4.30 本署建議房屋署考慮按不同申請類別公布平均輪候時間，以及多走一步，為公屋申請者提供更多有用的資訊，方便他們自行估算輪候時間。

有關車輛廢氣排放的管制措施的主動調查



4.31 政府自二〇一四年九月一日起實施管制車輛廢氣排放新措施(「新措施」)，將氮氧化物排放列入管制，以改善路邊空氣質素。在「新措施」下，環境保護署(「環保署」)在全港不同地點放置可檢測氮氧化物及其他廢氣的遙距偵測儀器，如儀器偵測到車輛排放的廢氣超出標準，該署會向有關車主發出「車輛廢氣測試通知書」，規定車主必須把車輛送到該署指定的「車輛廢氣測試中心」接受底盤式功率機(俗稱「跑步機」)廢氣測試。假如有關車輛未能在規定限期內通過測試，運輸署可吊銷該車輛的牌照。

4.32 「新措施」在推出後不久便有市民投訴，指有車輛剛通過運輸署的車輛年檢，隨即被環保署發現其廢氣排放超標。據本署調查發現，出現上述情況是由於運輸署車輛年檢時進行的怠速廢氣測試標準與「跑步機」測試的標準不同，而現時可為運輸署進行年檢的22個「指定車輛測試中心」並無加設「跑步機」。此外，環保署及運輸署在推行「新措施」上亦有多項不足之處，例如，兩個部門之間協調不足、沒有為車輛維修業界提供足夠的培訓和支持、宣傳欠成效等。就以上問題，本署提出了11項改善建議。

有關民政總署對社區會堂／社區中心設施租用的管理的主動調查



4.33 民政總署轄下的社區會堂／社區中心設施(「設施」)主要是為舉辦社區建設活動而設，因此必須確保打算舉辦這類活動的團體／人士都有公平機會租用設施，並盡量避免設施遭濫用或浪費。民政總署就管理設施的租用制訂了一套指導原則，供各分區民政事務處(「民政處」)參考。然而，本署不時接到投訴，指民政總署未有妥善管理設施的租訂申請。

4.34 經主動調查後，本署認為民政總署應收緊其監管機制，令租訂制度在執行上更公平，讓更多市民可以享用設施。我們向該署提出了五項改善建議，包括開放設施容許個人申請租訂，對違反設施使用條款的團體施以更重懲罰，探討跨區執行違規記分制度的可行性，以及指示各區民政處加強監察設施的使用情況。

有關執行《消防安全(建築物)條例》的問題的主動調查



4.35 《消防安全(建築物)條例》(「《條例》」)於二〇〇七年七月生效，旨在為於一九八七年三月之前建成的綜合用途及住用建築物(統稱「目標樓宇」)的佔用人、使用人和訪客，提供更佳的防火保障。《條例》是因應上世紀九十年代發生了多宗涉及目標樓宇的致命大火而制訂的。根據《條例》，目標樓宇必須將其消防裝置及設備提升至符合現代的消防安全標準。負責執行《條例》的消防處及屋宇署會向目標樓宇的業主發出「消防安全指示」，要求他們提升其樓宇的消防安全設施。然而，有部分業主表示由於樓宇結構或環境上的限制，在遵辦「消防安全指示」時遇到困難，但消防處及屋宇署均未能提供協助。

4.36 本署的主動調查發現，消防處及屋宇署大致上已作出適切的安排及訂定合適的措施，以協助業主遵辦「消防安全指示」，但在實際執行上仍有可予改善之處。本署向消防處及屋宇署提出了三項建議，包括加強宣傳政府可向年長業主提供的財政支援，進一步加強與區議會的溝通，以及更密切監察涉及妨礙目標樓宇進行消防改善工程的僭建物的個案。

投訴人或部門的異議

重新評審個案

4.37　本署接到的所有投訴，均會先進行評審，以決定根據《申訴專員條例》的規定是否可以或應該受理。假如投訴事項屬於本署受法例所限不得調查，又或是基於其他原因而不適宜由本署跟進，則我們不會受理。投訴人若不同意我們的決定，可以要求本署重新評審其個案。

4.38　本年度內，我們接到共262宗重新評審個案的要求，並就其中122宗重新展開查訊。

覆檢個案



4.39　投訴人有時會不滿意我們的調查結果或就投訴事項所作的結論，而要求本署覆檢其個案。假如投訴人能夠提出重要的新資料或論據，本署會就個案進行覆檢。

4.40　在本年度，本署接到共69宗覆檢個案的要求。我們否決了當中的34宗，並就35宗進行覆檢。在完成覆檢後，本人改變了對兩宗個案的決定，對其餘33宗個案則維持原來的決定。詳情參見**圖表4d**。

司法覆核及訴訟

4.41　投訴人假如不滿意本人的決定，除了可要求本人覆檢其個案之外，亦可以向法院提出司法覆核。在本年度，有一名投訴人曾投訴房屋署沒有妥善處理他就一名男士在公屋走廊醉酒的舉報，本署經調查後認為其投訴不成立。他其後就本人的決定申請司法覆核，法官在審閱申請文件後於二〇一六年二月駁回其申請。

4.42　另有一名投訴人曾投訴法律援助署而本署沒有受理其個案，他其後於二〇一四年就財務損失向三個政府部門、外間的一方及申訴專員提出民事訴訟及索償。本署向法院申請剔除其索償，聆訊已於二〇一五年六月進行。區域法院法官駁回其索償，而投訴人須代本署支付堂費。

4.43　此外，一名投訴人曾就水費過高及其他相關問題投訴水務署，本署認為其投訴不成立。他其後興訟向水務署及本署索償。二〇一五年七月，小額錢債審裁處駁回他向本署提出的申索。投訴人申請覆核審裁處的命令，同年十月經聆訊後亦被駁回。

圖表4d

覆檢個案結果

理由 / 結果	新證據		新觀點		不在本署職權範圍內	合計
	有	沒有	有	沒有		
改變決定	1	–	1	–	–	2
維持決定	–	33	–	–	–	33
						35

不易處理的投訴人行為

4.44　投訴人不合理的行為，對本署的工作往往是一項挑戰。在本年度，有投訴人不斷來函本署的首長級人員，一再要求覆檢其個案，或發送大量文件資料給本署，以支持其投訴。也有投訴人就一些微枝末節糾纏不休，或致電本署的個案主任進行冗長對話，並且幾乎對每一名曾處理其個案的職員都作出投訴。雖然有這種行為的投訴人只屬少數，但我們卻須用大量時間及人力應對。儘管如此，我們會以一貫的專業態度去處理。

機構的回覆時間

4.45　政府部門及公營機構大致上都能迅速就我們的查訊給予全面回覆。不過，偶爾會有一些部門的回覆時間較預期長，並且多次要求延期。本署明白他們或許是因為遇上困難而未能盡早回覆，故此會提議與機構的高層管理人員或首長會面，探討能協助他們迅速作出回應的方法及途徑。這類會面效果良好，有助促進彼此了解。



綜述

4.46　本署的調查工作繼續發揮作用，促使公共行政得以改善。公營機構在落實本署的建議後，不但能為市民提供更優良的服務，亦令辦事方式及程序變得更合理、更有效率，而就影響大眾的活動的規管及監控工作亦更見成效，管治的透明度也得以提高。特別是在透明度方面，我們在本年度於網頁中增設了新專欄，選錄一些涉及索取資料的個案作為例子，藉此説明《公開資料守則》的基本原則，希望有助政府部門進一步了解《守則》的要求，也讓市民更明白本身索取資料的權利。

4.47　本署繼續致力提倡以調解方式解決糾紛，在年內成功調解的個案數目與去年相若，令人鼓舞。不但如此，有好幾個以往從未參與調解的政府部門今年都願意作出嘗試，並獲得令人滿意的成效。

4.48　本年度內，我們完成了八項主動調查，涵蓋多個與市民大眾息息相關的課題。傳媒都以顯著篇幅報道調查報告，某些調查結果甚至引起不少報刊發表評論。

4.49　我們非常重視市民大眾及公營機構對本署工作的支持。本署定會繼續竭力履行職責，務求取得更理想的成果。



第五章 內部行政

人手編制

5.1　本署一直致力自行培養人才，為調查團隊建立穩固的基礎。在本年度，我們繼續按基本入職職級聘請大學畢業生加入為助理調查主任，及早對他們進行培訓，並提供清晰的職業發展前途。此外，我們亦有聘請具豐富公共行政經驗的臨時調查人員，分擔常規人員的工作，以應付驟增的工作量和一些專責項目。

5.2　我們在年度內通過內部晉升和公開招聘，委聘了共六名調查人員，當中包括一名調查主任及五名助理調查主任。本署的組織圖載於**附件 11**。

職員培訓

5.3　一如過往，我們十分重視職員培訓，致力協助職員掌握所需技能，以便更有效地執行職務和提升效率。除自行舉辦培訓工作坊外，我們亦支持職員參與外間的培訓課程。

5.4　署方在本年度為新招聘的人員安排了一次入職簡介課程，協助他們盡快熟習新環境和投入工作。

5.5　本署曾於去年舉辦以互動形式進行的培訓工作坊，在本年度，我們再為調查人員和支援人員舉辦同類工作坊，着重分析與投訴人接觸時會遇到的各種難以處理的情況。我們亦舉辦了另一個工作坊，為本署人員講述與傳媒交流接觸的要訣，讓他們掌握與公眾溝通方面最新的趨勢和技巧，並提高本身的表達能力。



投訴處理工作坊



表達技巧工作坊

圖表 5a

人手編制

職員分類	截至 2014 年 3 月 31 日	截至 2015 年 3 月 31 日	截至 2016 年 3 月 31 日
首長級人員	4	4	4
調查人員	61	63	65
行政及支援人員	48	48	51
常規人員合計	**113**	**115**	**120**
臨時調查人員：相等於全職人員（合計工日）	1.9 (507)	2 (529)	3 (784)
總人數	**114.9**	**117**	**123**

5.6　此外，我們亦先後邀請了強制性公積金計劃管理局（「積金局」）、個人資料私隱專員公署（「私隱專員公署」）及廉政公署的代表到本署舉行簡介會，為本署人員講解與工作有關的最新法例要求。



私隱專員公署簡介會

5.7　為擴闊本署人員的視野，讓他們更深入認識不同國家和地區在處理投訴方面的最佳實務方法，副申訴專員於二〇一六年三月率領代表團前往日本東京，出席亞洲申訴專員協會常務理事會會議及國際培訓工作坊。



在東京的培訓工作坊

職業安全及健康

5.8　在本年度，本署繼續推行僱員支援計劃，為員工提供所需的指導和輔導，鼓勵他們在個人及專業方面提升效率，並在工作與生活之間取得平衡。我們先後舉辦了兩次健康講座和工作坊，向員工講解保持身心健康的要訣和技巧。



健康講座和工作坊



積金局為本署人員舉行講座

5.9 本署致力為員工提供健康舒適的工作環境。我們自二〇一四年七月起參與「辦公室及公眾場所室內空氣質素檢定計劃」，並已取得「良好級」檢定證書。另外，我們亦於二〇一五年九月及十月抽樣檢驗本署辦公室的自來水，以確保水質符合安全標準。

對本署的投訴

5.10 在本年度，我們完成了共43宗市民對本署的投訴，內容涉及職員態度或工作程序，又或兩者都涉及。在這些投訴個案中，有兩宗經本署調查後認為投訴部分成立。我們已因應每宗投訴為有關的職員提供適當輔導。

5.11 在對本署的投訴當中，約60%是由於投訴人不滿意本署就其投訴政府部門或公營機構所作的結論和決定。這些投訴其實都是針對本署的調查結果，並不一定與本署查訊工作的質素有關。無論如何，我們有既定機制覆檢調查結果，假如認為有充分理據對個案進行重新評審或覆檢，定會再作查訊。本署歡迎公眾人士提出意見，並會把握每次重新審視工作程序的機會，繼續努力改善我們的服務。

圖表5b

2015/16年度完成的對本署的投訴

分類	已終結的投訴個案數目	百分比
成立	0	0.0%
部分成立	2	4.7%
不成立	41	95.3%
總計	**43**	**100.0%**



2015年優質室內空氣質素嘉獎典禮暨技術研討會



第六章 宣傳推廣及對外關係

6.1　本署十分着重宣傳推廣工作。在本年度，我們開展了多項不同形式的宣傳活動，並採用各種嶄新渠道與各持份者保持緊密聯繫，以促進本港公共行政的公平和效率。

公眾教育及宣傳

宣傳推廣活動

6.2　在本年度，本署繼續推出以「推卸無理 • 申訴有道」作為標語口號的廣告宣傳活動，借用「太極」這種傳統中國武術的動作（俗稱「耍太極」）比喻各種行政失當行為，向市民説明若有充分理據，可以就政府部門及公營機構的行政失當向本署作出投訴。宣傳廣告片在本地電視、電台及公共交通工具等媒體播出。此外，我們亦在巴士站燈箱及鐵路車廂內刊登有關信息，以加強宣傳效果。



鐵路車廂廣告



巴士站燈箱廣告



新聞發布會

新聞發布會及與傳媒的聯繫

6.3　大眾傳媒無疑是我們向市民發布重要調查結果的有效渠道。在年度內，我們公布了共九項主動調查的結果及兩份投訴個案調查報告。另外，我們亦先後宣布展開八項主動調查，收集市民的意見。傳媒對本署的各項調查結果都有廣泛報道，充分肯定本署的工作。本署舉行了四次新聞發布會，本人亦與傳媒舉行了一次茶敘，並接受多次傳媒訪問，通過傳媒向公眾推廣本署的工作，加深市民對本署的認識。



宣傳海報「推卸無理 • 申訴有道」



申訴專員與傳媒茶敘



電台節目專訪

圖表 6a

新聞發布會及與傳媒的聯繫	
2015年4月14日	宣布就政府實施汽油及石油氣車輛廢氣排放新管制措施的安排展開主動調查
2015年5月7日	宣布就地政總署對非法佔用政府土地及違反地契條款的個案之規範化制度展開主動調查
2015年5月28日	公布以下兩項主動調查的結果： i) 差餉物業估價署對樓宇標示門牌號數的規管 ii) 環保雪種的安全規管
2015年7月16日	傳媒茶敘
2015年8月14日	接受電台訪問，介紹本署最新的工作情況以及分享處理投訴個案的經驗
2015年8月20日	公布以下兩項主動調查的結果： i) 水務署處理私人水管滲漏的機制 ii) 政府對新界村屋的消防安全設施的規管
2015年9月4日	宣布就政府對般咸道石牆樹的處理展開主動調查
2015年10月19日	宣布就入境事務處對未領取出生證明書個案的跟進機制展開主動調查
2015年12月10日	公布以下兩項主動調查的結果： i) 公屋輪候時間的計算方法及資訊發放 ii) 政府對「認可殯葬區」的管理
2016年1月7日	宣布就食物環境衞生署對轄下街市的管理展開主動調查
2016年1月12日	宣布就康樂及文化事務署採購和註銷圖書館資料的準則及程序展開主動調查
2016年1月28日	公布以下兩項調查的結果： i) 有關政府實施汽油及石油氣車輛廢氣排放新管制措施的安排的主動調查 ii) 有關食物環境衞生署對食物安全投訴之處理的投訴個案調查
2016年2月2日	宣布就房屋署在公共屋邨展示宣傳品的安排展開主動調查
2016年2月10日	接受電台訪問，談論政府部門及公營機構透過落實本署的建議提升服務質素和效率的情況
2016年3月10日	宣布就食物及衞生局及衞生署處理違例吸煙的機制展開主動調查
2016年3月23日	公布以下兩項主動調查的結果： i) 民政事務總署對社區會堂／社區中心設施租用的管理 ii) 執行《消防安全（建築物）條例》的問題

網上提供與《公開資料守則》有關的個案選錄

6.4 本署的網站在年度內增設了一個新專欄，名為「與《公開資料守則》有關的個案選錄」，一方面讓市民大眾更清楚了解他們擁有向政府部門及部分公營機構索取所管有的資料的權利，同時亦為部門及機構提供實例，在處理市民的索取資料要求時可作為參考。



本署網站已上載與《公開資料守則》有關的個案選錄

推出RSS服務

6.5 此外，本署亦在網站推出RSS（「簡易資訊整合」）服務，市民只需在網上完成幾個簡單步驟，即可免費訂閱RSS頻道，輕鬆方便地掌握本署的最新資訊，例如《申報》、新聞公報及調查報告等。透過訂閱這項新服務，市民可無須費時登入本署網站查閱，也能迅速接收最新發布的內容。



本署網站新增的RSS服務

為政府部門及公營機構舉辦講座

6.6 為促進彼此的溝通和了解，我們在本年度為不同的政府部門及公營機構舉辦了共九次外展講座，向公職人員講解本署的使命及工作程序，並分享處理投訴的經驗。



為政府部門舉辦講座

與專業人士、社區領袖等合作

顧問及太平紳士

6.7 我們十分重視本署顧問及參與「太平紳士協助推廣計劃」的太平紳士的專業意見，他們一直以來全力支持本署的工作，協助我們有效履行法定職能。二〇一五年六月，我們特別為各位顧問及太平紳士舉辦了一次「私人大廈管理」研討會，讓他們有機會與本署職員及擔任講者的民政事務總署代表，就有關課題積極交流意見。



「私人大廈管理」研討會

立法會及區議會議員

6.8　每年，申訴專員都會與立法會議員會面，簡述本署最新的工作概況。本年度的會面於二〇一五年十二月八日舉行，本人與出席的議員就多項公眾關注的議題交換意見，取得了良好的成果。

申訴專員嘉許獎

6.9　卓越的公共服務有賴盡忠職守的公職人員，而他們默默付出的努力往往不為人注意。本署每年頒發申訴專員嘉許獎，旨在表揚在處理投訴和服務市民方面表現出色的政府部門及公營機構。入境事務處獲頒本年度大獎，其餘兩個獲獎機構為懲教署及法律援助署；另有50位公職人員獲獎。本年度的頒獎典禮於二〇一五年十月二十九日舉行，逾200人參加盛會，與所有得獎者分享喜悅，並向他們致以熱烈祝賀。



申訴專員嘉許獎頒獎典禮

圖表6b

二〇一五年得獎機構一覽
入境事務處（大獎）
懲教署
法律援助署

圖表6c

二〇一五年得獎公職人員一覽

機構	得獎人數
效率促進組1823	1
機場管理局	2
屋宇署	1
土木工程拓展署	2
公司註冊處	2
消費者委員會	2
懲教署	1
香港海關	1
衞生署	1
渠務署	2
機電工程署	1
僱員再培訓局	1
平等機會委員會	1
地產代理監管局	2
消防處	1
食物環境衞生署	1
路政署	2
民政事務總署	2
香港考試及評核局	2
醫院管理局	2
入境事務處	2
税務局	1
司法機構	1
土地註冊處	1
法律援助署	1
強制性公積金計劃管理局	2
海事處	2
規劃署	1
郵政署	2
證券及期貨事務監察委員會	1
社會福利署	2
水務署	2
在職家庭及學生資助事務處	2

與海外及內地機構的聯繫

6.10 本署與世界各地的申訴專員機構一直保持緊密聯繫。二〇一五年九月，本人獲選為國際申訴專員協會的常務理事，並出席了在納米比亞舉行的常務理事會會議。



國際申訴專員協會在納米比亞舉行常務理事會會議

6.11 二〇一五年十一月，本人以亞洲申訴專員協會名譽秘書長的身份，出席在巴基斯坦舉行的會員大會暨常務理事會會議，並於大會上再度獲選為名譽秘書長，續任四年。此外，本人在會員大會上發表以「論保密與提高透明度」為主題的演講，與亞洲地區的其他申訴專員機構交流意見和分享經驗。



亞洲申訴專員協會在巴基斯坦舉行常務理事會會議及會員大會

6.12 二〇一六年三月，副申訴專員代表本人出席在日本舉行的亞洲申訴專員協會常務理事會會議，並率領四位同事參加協會的國際培訓工作坊，以提升調查技巧及掌握有關世界各地申訴專員機構的發展和工作方法的最新資訊。



在日本舉行的國際培訓工作坊

6.13 我們一向樂意接待來自內地及海外不同國家和地區的訪客。過去一年，我們接待了34個到訪本署的代表團。我們與各個代表團透過互相交流心得和分享經驗，加深了在公共行政及監察工作方面對彼此的了解。本年度的訪客一覽表載於**附件13**。



最高人民檢察院法律政策研究室主任
萬春先生到訪本署



亞洲申訴專員協會主席兼巴基斯坦聯邦申訴專員
M Salman Faruqui 先生到訪本署

前瞻

6.14 為加深市民大眾對本署的認識，我們現正與香港電台電視部合作，製作一輯共五集的電視單元劇，定於二〇一六年四月開始播出。我們會繼續積極主動接觸社會各界，既採用傳統方式，亦透過具創意的渠道宣傳本署的工作。



全年活動一覽

新聞發布會



2015年5月28日



2015年12月10日



2016年1月28日



與傳媒茶敘（2015年7月16日）



二〇一五年申訴專員嘉許獎頒獎典禮（2015年10月29日）



為顧問及太平紳士舉辦的研討會
(2015年6月25日)



本署調查人員為部門及機構舉辦外展講座



澳門廉政專員張永春先生及其代表團到訪本署
(2015年5月12日)



亞洲申訴專員協會主席兼巴基斯坦聯邦申訴專員 M Salman Faruqui 先生到訪本署(2016年3月17日)



中央紀委監察部國際合作局局長傅奎先生到訪本署(2015年5月14日)

全年活動一覽



申訴專員以亞洲申訴專員協會名譽秘書長的身份，在巴基斯坦發表以「論保密與提高透明度」為主題的演講（2015年11月25日）



申訴專員出席在納米比亞首都溫得和克舉行的國際申訴專員協會常務理事會會議（2015年9月21-23日）



申訴專員為「大專辯論賽2015」擔任評判（2015年5月2日）



申訴專員應邀出席香港中文大學崇基學院畢業典禮並致詞（2015年11月19日）



副申訴專員率領四位同事參加在東京舉行的國際培訓工作坊（2016年3月8-10日）


SLOW



附件



《申訴專員條例》附表所列機構一覽



條例(第397章)附表1第I部所列機構

	中文名稱	英文名稱	簡稱
1	九廣鐵路公司	Kowloon-Canton Railway Corporation	KCRC
2	入境事務處	Immigration Department	Imm D
3	土木工程拓展署	Civil Engineering and Development Department	CEDD
4	土地註冊處	Land Registry	LR
5	大學教育資助委員會秘書處	University Grants Committee, Secretariat	UGC
6	工業貿易署	Trade and Industry Department	TID
7	公司註冊處	Companies Registry	CR
8	公務及司法人員薪俸及服務條件諮詢委員會聯合秘書處	Joint Secretariat for the Advisory Bodies on Civil Service and Judicial Salaries and Conditions of Service	SCCS
9	水務署	Water Supplies Department	WSD
10	司法機構政務長轄下所有法院與審裁處的登記處及行政辦事處	All registries and administrative offices of courts and tribunals for which the Judiciary Administrator has responsibility	JA

	中文名稱	英文名稱	簡稱
11	市區重建局	Urban Renewal Authority	URA
12	平等機會委員會	Equal Opportunities Commission	EOC
13	民政事務總署	Home Affairs Department	HAD
14	民航處	Civil Aviation Department	CAD
15	民眾安全服務處（政府部門）	Civil Aid Service (Government department)	CAS
16	民眾安全服務隊	Civil Aid Service	CAS
17	立法會秘書處	Legislative Council Secretariat	LCS
18	地政總署	Lands Department	Lands D
19	地產代理監管局	Estate Agents Authority	EAA
20	在職家庭及學生資助事務處	Working Family and Student Financial Assistance Agency	WFSFAA
21	行政長官辦公室總務室	General Office of the Chief Executive's Office	GOCEO
22	西九文化區管理局	West Kowloon Cultural District Authority	WKCDA
23	投資推廣署	Invest Hong Kong	Invest HK
24	社會福利署	Social Welfare Department	SWD
25	房屋署	Housing Department	HD
26	法律援助署	Legal Aid Department	LAD
27	知識產權署	Intellectual Property Department	IPD
28	屋宇署	Buildings Department	BD
29	建築署	Architectural Services Department	Arch SD
30	律政司	Department of Justice	D of J
31	政府化驗所	Government Laboratory	Govt Lab
32	政府物流服務署	Government Logistics Department	GLD
33	政府飛行服務隊	Government Flying Service	GFS
34	政府產業署	Government Property Agency	GPA
35	政府統計處	Census and Statistics Department	C & SD
36	政府新聞處	Information Services Department	ISD

《申訴專員條例》附表所列機構一覽

	中文名稱	英文名稱	簡稱
	政府總部	Government Secretariat	GS
37	– 公務員事務局	– Civil Service Bureau	GS-CSB
38	– 民政事務局	– Home Affairs Bureau	GS-HAB
39	– 保安局	– Security Bureau	GS-SB
40	– 政制及內地事務局	– Constitutional and Mainland Affairs Bureau	GS-CMAB
41	– 政務司司長私人辦公室	– Chief Secretary for Administration's Private Office	GS-CSAPO
42	– 政務司司長辦公室	– Chief Secretary for Administration's Office	GS-CS
43	– 食物及衛生局	– Food and Health Bureau	GS-FHB
44	– 財政司司長私人辦公室	– Financial Secretary's Private Office	GS-FSPO
45	– 財政司司長辦公室	– Financial Secretary's Office	GS-FS OFF
46	– 財經事務及庫務局	– Financial Services and the Treasury Bureau	GS-FSTB
47	– 商務及經濟發展局	– Commerce and Economic Development Bureau	GS-CEDB
48	– 教育局	– Education Bureau	GS-EDB
49	– 創新及科技局	– Innovation and Technology Bureau	GS-ITB
50	– 勞工及福利局	– Labour and Welfare Bureau	GS-LWB
51	– 發展局	– Development Bureau	GS-DEVB
52	– 運輸及房屋局	– Transport and Housing Bureau	GS-THB
53	– 環境局	– Environment Bureau	GS-ENB
54	食物環境衞生署	Food and Environmental Hygiene Department	FEHD
55	香港天文台	Hong Kong Observatory	HKO
56	香港考試及評核局	The Hong Kong Examinations and Assessment Authority	HKEAA
57	香港房屋協會	Hong Kong Housing Society	HKHS
58	香港房屋委員會	Hong Kong Housing Authority	HKHA
59	香港金融管理局	Hong Kong Monetary Authority	HKMA
60	香港海關	Customs and Excise Department	C&ED
61	香港電台	Radio Television Hong Kong	RTHK
62	香港藝術發展局	Hong Kong Arts Development Council	HKADC

	中文名稱	英文名稱	簡稱
63	香港體育學院有限公司	Hong Kong Sports Institute Limited	HKSIL
64	個人資料私隱專員	Privacy Commissioner for Personal Data	PCPD
65	差餉物業估價署	Rating and Valuation Department	RVD
66	庫務署	Treasury	Try
67	消防處	Fire Services Department	FSD
68	消費者委員會	Consumer Council	CC
69	海事處	Marine Department	MD
70	破產管理署	Official Receiver's Office	ORO
71	財務匯報局	Financial Reporting Council	FRC
72	康樂及文化事務署	Leisure and Cultural Services Department	LCSD
73	強制性公積金計劃管理局	Mandatory Provident Fund Schemes Authority	MPFA
74	規劃署	Planning Department	Plan D
75	通訊事務管理局辦公室	Office of the Communications Authority	OFCA
76	勞工處	Labour Department	LD
77	渠務署	Drainage Services Department	DSD
78	稅務局	Inland Revenue Department	IRD
79	郵政署	Post Office	PO
80	路政署	Highways Department	Hy D
81	運輸署	Transport Department	TD
82	僱員再培訓局	Employees Retraining Board	ERB
83	漁農自然護理署	Agriculture, Fisheries and Conservation Department	AFCD
84	審計署	Audit Commission	Aud
85	機場管理局	Airport Authority	AA
86	機電工程署	Electrical and Mechanical Services Department	E & MSD
87	衞生署	Department of Health	DH
88	選舉事務處	Registration and Electoral Office	REO
89	環境保護署	Environmental Protection Department	EPD

《申訴專員條例》附表所列機構一覽

	中文名稱	英文名稱	簡稱
90	職業訓練局	Vocational Training Council	VTC
91	醫院管理局	Hospital Authority	HA
92	醫療輔助隊（政府部門）	Auxiliary Medical Service (Government department)	AMS
93	醫療輔助隊	Auxiliary Medical Service	AMS
94	懲教署	Correctional Services Department	CSD
95	證券及期貨事務監察委員會	Securities and Futures Commission	SFC
96	競爭事務委員會	Competition Commission	Com C

條例（第397章）附表1第II部所列機構

	中文名稱	英文名稱	簡稱
1	公務員敘用委員會秘書處	Secretariat of the Public Service Commission	PSC
2	香港輔助警察隊	Hong Kong Auxiliary Police Force	HKAPF
3	香港警務處	Hong Kong Police Force	HKPF
4	廉政公署	Independent Commission Against Corruption	ICAC

對投訴不予跟進或不展開調查的情況



不受申訴專員調查的行動 –
香港法例第397章附表2

1. 保安、防衛或國際關係
2. 法律程序或檢控任何人的決定
3. 行政長官行使權力赦免罪犯
4. 合約或商業交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府頒授勳銜、獎賞或特權
7. 行政長官親自作出的行動
8. 有關施加或更改土地權益條款的決定
9. 與《香港公司收購、合併及股份購回守則》有關的行動
10. 香港警務處或廉政公署就防止及調查任何罪行而採取的行動

調查投訴的限制 –
香港法例第397章第10(1)條

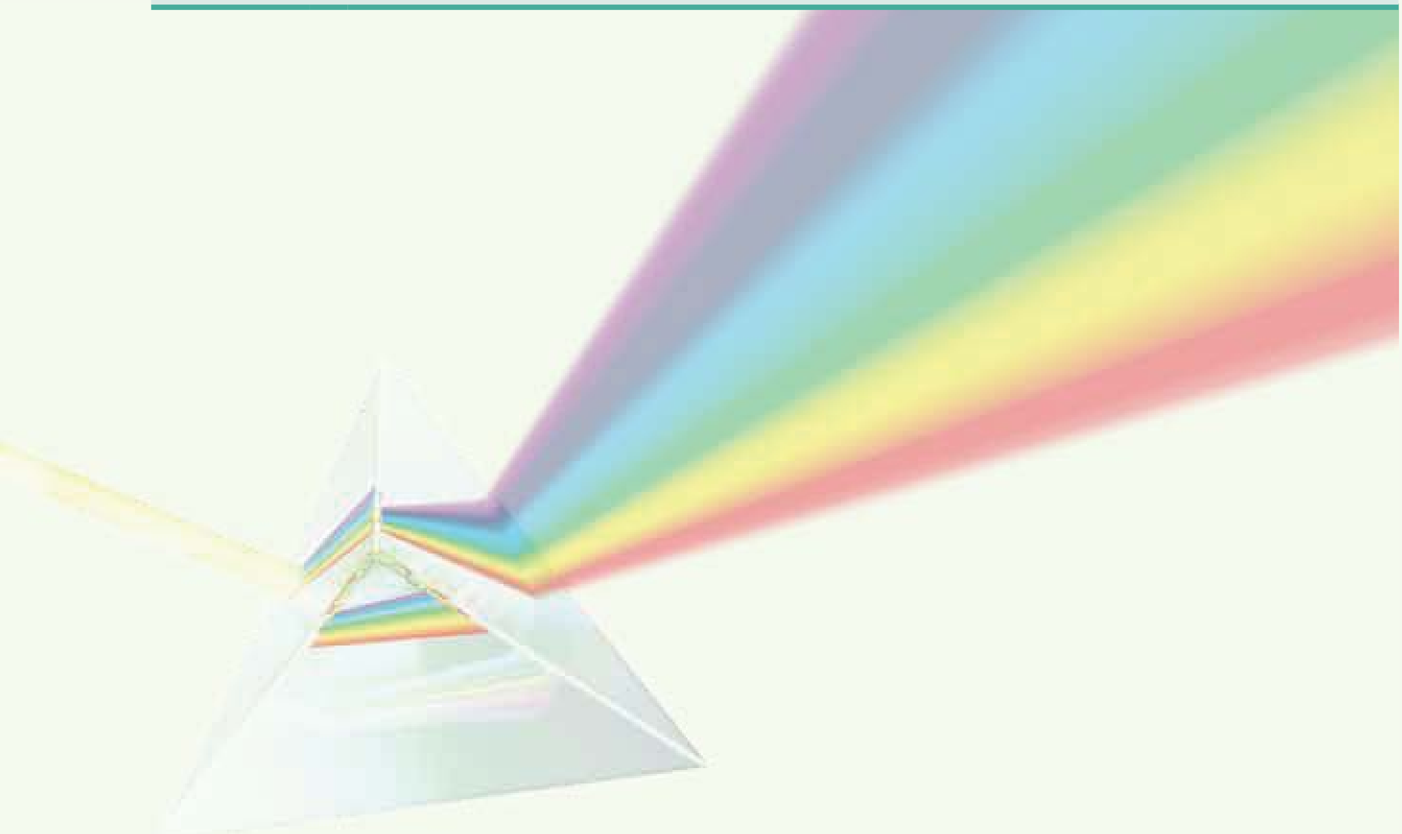
1. 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
2. 投訴由匿名者提出
3. 投訴人無從識別或下落不明
4. 投訴並非由感到受屈的人士或適當代表提出
5. 投訴人及投訴事項與香港並無任何關係
6. 投訴人有權利根據法律程序（司法覆核除外）提出上訴或尋求補救辦法

申訴專員可決定不展開調查的情況 –
香港法例第397章第10(2)條

1. 以前曾調查性質相近的投訴，而結果顯示並無行政失當之處
2. 投訴關乎微不足道的事
3. 投訴事屬瑣屑無聊、無理取鬧或非真誠作出
4. 因其他理由而無須調查

統計圖表

附件3.1	–	個案數字
附件3.2	–	接到的查詢／投訴數目
附件3.3	–	已處理的投訴個案性質
附件3.4	–	接到的查詢／投訴分布情況
附件3.5	–	已完成的投訴個案分布情況
附件3.6	–	已跟進並終結的投訴個案：最多人投訴的十個機構
附件3.7	–	經全面調查後終結的投訴個案結果
附件3.8	–	經全面調查後確定的行政失當類別
附件3.9	–	以查訊方式終結的投訴個案結果
附件3.10	–	處理投訴個案所需的時間
附件3.11	–	履行服務承諾的統計數字



個案數字

	報告年度 [1]				
	11/12	12/13	13/14	14/15	15/16
查詢	12,545	12,255	12,767	12,940	12,159
投訴					
(a) 須處理的投訴個案	6,085	6,349	6,572	6,241	6,112
– 接到的投訴	5,029[180]	5,501[238]	5,624[398]	5,339[428]	5,244[213]
– 由上年度轉入	1,056	848	948	902	868
(b) 已完成的投訴個案	5,237[210]	5,401[235]	5,670[367]	5,373[472]	5,242[224]
已跟進並終結					
– 經查訊後終結 [2]	2,731[7]	2,383[196]	2,605[36]	2,573[78]	2,740[175]
– 經全面調查後終結 [3]	163[61]	169	321[12]	314[125]	226[30]
– 經調解後終結 [4]	22[16]	22	38	138	134
經評審並終結					
– 缺乏充分理據跟進 [5]	1,156[84]	1,908[32]	1,432[192]	1,091[1]	1,187[4]
– 受條例所限不得調查 [6]	1,165[42]	919[7]	1,274[127]	1,257[268]	955[15]
(c) 已完成的投訴個案百分比 = (b) / (a)	86.1%	85.1%	86.3%	86.1%	85.8%
(d) 轉撥下年度 = (a) – (b)	848	948	902	868	870
已完成的主動調查數目	5	6	6	7	8

註 1. 自每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日。
註 2. 根據《申訴專員條例》第 11A 條跟進的一般性質的個案。
註 3. 根據《申訴專員條例》第 12 條跟進的較複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。
註 4. 根據《申訴專員條例》第 11B 條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。
註 5. 基於缺乏表面證據、所涉機構正採取行動或投訴人只是表達意見等原因而不予跟進，並已終結的個案。
註 6. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查。
[ ] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。

– 有關上表使用的詞彙的詳細定義，請參閱「用語詞彙」。

接到的查詢／投訴數目

附件 3.2



已處理的投訴個案性質

附件 3.3



- 32.1% 出錯、意見／決定錯誤
- 15.3% 監管不力
- 15.1% 延誤／沒有採取行動
- 9.8% 其他（例如：投訴內容欠清晰、一般的批評或意見）
- 8.3% 沒有回應／答覆投訴或查詢
- 4.5% 職員態度欠佳（例如：無禮、不樂意提供協助）
- 4.0% 不按程序辦事
- 3.7% 程序不妥
- 3.2% 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況
- 3.0% 厚此薄彼、處事不公
- 1.0% 濫用職權

接到的查詢／投訴分布情況

附件 3.4

（所涉機構按英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱詳載於附件 1。）

機構		查詢數目	投訴數目
漁農自然護理署	(AFCD)	53	33
機場管理局	(AA)	11	8
建築署	(Arch SD)	17	14
審計署	(Aud)	6	1
醫療輔助隊	(AMS)	5	5
屋宇署	(BD)	355	338
政府統計處	(C & SD)	4	4
民眾安全服務處	(CAS)	3	0
民航處	(CAD)	15	12
土木工程拓展署	(CEDD)	4	11
公司註冊處	(CR)	19	12
消費者委員會	(CC)	34	22
懲教署	(CSD)	40	54
香港海關	(C&ED)	65	47
衞生署	(DH)	77	47
律政司	(D of J)	17	25
渠務署	(DSD)	21	23
機電工程署	(E & MSD)	53	28
僱員再培訓局	(ERB)	8	2
環境保護署	(EPD)	74	66
平等機會委員會	(EOC)	42	25
地產代理監管局	(EAA)	11	8
財務匯報局	(FRC)	1	0
消防處	(FSD)	74	95
食物環境衞生署	(FEHD)	739	589
行政長官辦公室總務室	(GOCEO)	7	4
政府飛行服務隊	(GFS)	0	1
政府化驗所	(Govt Lab)	1	0

接到的查詢／投訴分布情況

機構		查詢數目	投訴數目
政府物流服務署	(GLD)	7	2
政府產業署	(GPA)	7	9
政府總部	(GS)		
– 政務司司長辦公室	(CS)	127	71
– 公務員事務局	(CSB)	12	13
– 商務及經濟發展局	(CEDB)	10	5
– 政制及內地事務局	(CMAB)	5	6
– 發展局	(DEVB)	9	16
– 教育局	(EDB)	116	145
– 環境局	(ENB)	6	2
– 財政司司長辦公室	(FS OFF)	1	1
– 財政司司長私人辦公室	(FSPO)	1	0
– 財經事務及庫務局	(FSTB)	14	10
– 食物及衞生局	(FHB)	7	5
– 民政事務局	(HAB)	12	13
– 創新及科技局	(ITB)	5	3
– 勞工及福利局	(LWB)	10	7
– 保安局	(SB)	9	8
– 運輸及房屋局	(THB)	7	28
路政署	(Hy D)	85	77
民政事務總署	(HAD)	121	108
香港考試及評核局	(HKEAA)	23	15
香港房屋委員會	(HKHA)	54	17
香港房屋協會	(HKHS)	41	42
香港金融管理局	(HKMA)	40	21
香港天文台	(HKO)	8	5
香港警務處	(HKPF)	363	125
香港體育學院有限公司	(HKSIL)	2	2

機構		查詢數目	投訴數目
醫院管理局	(HA)	419	165
房屋署	(HD)	1,090	714
入境事務處	(Imm D)	171	112
廉政公署	(ICAC)	11	6
政府新聞處	(ISD)	2	2
稅務局	(IRD)	101	57
知識產權署	(IPD)	4	2
投資推廣署	(Invest HK)	0	1
司法機構政務長	(JA)	77	61
勞工處	(LD)	210	96
土地註冊處	(LR)	8	8
地政總署	(Lands D)	357	341
法律援助署	(LAD)	112	58
立法會秘書處	(LCS)	5	2
康樂及文化事務署	(LCSD)	202	192
強制性公積金計劃管理局	(MPFA)	17	11
海事處	(MD)	17	5
通訊事務管理局辦公室	(OFCA)	29	22
破產管理署	(ORO)	33	18
規劃署	(Plan D)	13	28
郵政署	(PO)	94	122
個人資料私隱專員	(PCPD)	39	24
香港電台	(RTHK)	10	10
差餉物業估價署	(RVD)	36	20
選舉事務處	(REO)	40	26
證券及期貨事務監察委員會	(SFC)	17	39
社會福利署	(SWD)	386	152
工業貿易署	(TID)	12	5

接到的查詢／投訴分布情況

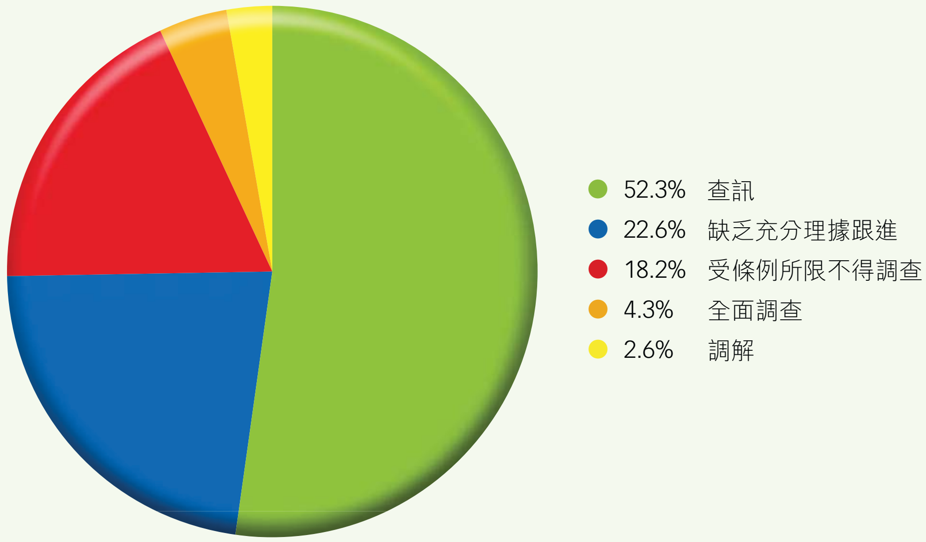
機構		查詢數目	投訴數目
運輸署	(TD)	274	293
庫務署	(Try)	13	4
大學教育資助委員會秘書處	(UGC)	1	0
市區重建局	(URA)	23	10
職業訓練局	(VTC)	19	8
水務署	(WSD)	175	104
西九文化區管理局	(WKCDA)	0	1
在職家庭及學生資助事務處	(WFSFAA)	37	27
合計		**6,912**	**4,976**

註 1. 附件 3.1 所列本署接到的查詢及投訴總數，分別是 12,159 宗及 5,244 宗。這兩項數字與附件 3.4 的數字有差別，是因為不屬《申訴專員條例》附表 1 所列機構的查詢／投訴數字，並無列入附件 3.4 內。

註 2. 《申訴專員條例》附表 1 所列，但本年度內本署沒有接到有關他們的查詢／投訴的機構，並無列入本附件內。

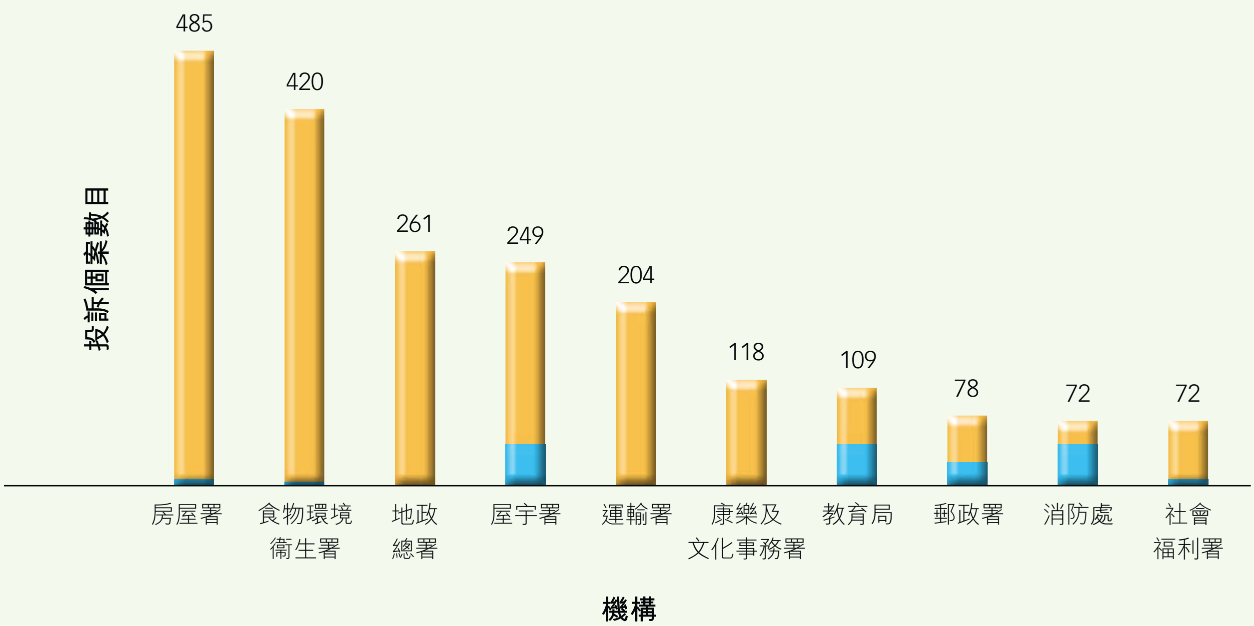
已完成的投訴個案分布情況：5,242 宗

附件 3.5



已跟進並終結的投訴個案：最多人投訴的十個機構

附件 3.6



附註

註 1. 「已跟進並終結的投訴個案」是指以查訊、全面調查或調解方式處理的個案。

註 2. 最多人投訴的十個機構佔本署已跟進並終結的3,100宗投訴個案的66.7%。

註 3. ▬ 表示同類主題投訴（源自市民大眾關注的同類課題）。

經全面調查後終結的投訴個案結果：226 宗

附件 3.7



- 62.8% 不成立
- 13.3% 部分成立
- 12.8% 成立
- 9.8% 投訴不成立，但機構另有缺失
- 1.3% 未有定論

經全面調查後確定的行政失當類別

附件 3.8



- 26.0% 監管不力
- 21.1% 延誤／沒有採取行動
- 19.2% 出錯、意見／決定錯誤
- 9.6% 不按程序辦事
- 7.7% 程序不妥
- 7.7% 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況
- 4.8% 沒有回應／答覆投訴或查詢
- 1.9% 厚此薄彼、處事不公
- 1.0% 濫用職權
- 1.0% 其他

以查訊方式終結的投訴個案結果

（所涉機構按英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱詳載於附件 1。）

機構		投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案
漁農自然護理署	(AFCD)	23	3
機場管理局	(AA)	7	0
建築署	(Arch SD)	6	2
屋宇署	(BD)	219	64
政府統計處	(C & SD)	2	1
民航處	(CAD)	9	3
土木工程拓展署	(CEDD)	8	0
公司註冊處	(CR)	5	1
消費者委員會	(CC)	16	3
懲教署	(CSD)	28	1
香港海關	(C&ED)	30	2
衞生署	(DH)	33	8
律政司	(D of J)	9	1
渠務署	(DSD)	14	0
機電工程署	(E & MSD)	15	2
僱員再培訓局	(ERB)	1	0
環境保護署	(EPD)	40	1
平等機會委員會	(EOC)	8	0
地產代理監管局	(EAA)	3	1
消防處	(FSD)	66	1
食物環境衞生署	(FEHD)	361	129
政府產業署	(GPA)	8	1
政府總部	(GS)		
– 政務司司長辦公室	(CS)	38	7
– 公務員事務局	(CSB)	1	0
– 商務及經濟發展局	(CEDB)	4	1

以查訊方式終結的投訴個案結果

機構		投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案
– 政制及內地事務局	(CMAB)	3	2
– 發展局	(DEVB)	10	1
– 教育局	(EDB)	106	6
– 環境局	(ENB)	1	0
– 財經事務及庫務局	(FSTB)	1	1
– 食物及衞生局	(FHB)	2	0
– 民政事務局	(HAB)	8	1
– 創新及科技局	(ITB)	1	0
– 勞工及福利局	(LWB)	5	2
– 保安局	(SB)	3	1
– 運輸及房屋局	(THB)	17	1
路政署	(Hy D)	46	3
民政事務總署	(HAD)	52	5
香港考試及評核局	(HKEAA)	9	2
香港房屋委員會	(HKHA)	9	0
香港房屋協會	(HKHS)	31	4
香港金融管理局	(HKMA)	9	0
香港天文台	(HKO)	1	0
香港警務處	(HKPF)	15	4
醫院管理局	(HA)	26	9
房屋署	(HD)	442	35
入境事務處	(Imm D)	47	7
廉政公署	(ICAC)	2	0
稅務局	(IRD)	26	11
司法機構政務長	(JA)	26	6
勞工處	(LD)	26	3

機構		投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案
土地註冊處	(LR)	5	0
地政總署	(Lands D)	224	49
法律援助署	(LAD)	31	2
立法會秘書處	(LCS)	1	0
康樂及文化事務署	(LCSD)	96	20
強制性公積金計劃管理局	(MPFA)	7	0
海事處	(MD)	5	1
通訊事務管理局辦公室	(OFCA)	12	1
破產管理署	(ORO)	15	1
規劃署	(Plan D)	23	1
郵政署	(PO)	46	17
個人資料私隱專員	(PCPD)	12	2
香港電台	(RTHK)	1	0
差餉物業估價署	(RVD)	12	3
選舉事務處	(REO)	11	2
證券及期貨事務監察委員會	(SFC)	29	1
社會福利署	(SWD)	67	5
工業貿易署	(TID)	4	1
運輸署	(TD)	177	20
市區重建局	(URA)	11	1
職業訓練局	(VTC)	1	0
水務署	(WSD)	56	11
在職家庭及學生資助事務處	(WFSFAA)	16	1
合計		**2,740**	**475**

註1. 《申訴專員條例》附表1所列，但本年度內本署沒有以查訊方式終結有關他們的投訴個案的機構，並無列入本附件內。

處理投訴個案所需的時間

附件3.10

整體數字

時間 ＼ 年度	11/12	12/13	13/14	14/15	15/16
少於3個月	83.9%	88.6%	85.8%	89.6%	87.5%
3至6個月	15.4%	10.7%	13.3%	9.9%	12.1%
超過6個月	0.7%	0.7%	0.9%	0.5%	0.4%
投訴個案合計	**5,237**	**5,401**	**5,670**	**5,373**	**5,242**

以全面調查及其他方式處理的個案

時間 ＼ 年度	11/12	12/13	13/14	14/15	15/16
全面調查					
少於3個月	4.9%	2.4%	4.4%	25.5%	1.3%
3至6個月	77.9%	78.7%	81.3%	66.2%	90.3%
超過6個月	17.2%	18.9%	14.3%	8.3%	8.4%
投訴個案數目	**163**	**169**	**321**	**314**	**226**
其他方式					
少於3個月	86.4%	91.4%	90.7%	93.6%	91.4%
3至6個月	13.4%	8.5%	9.2%	6.4%	8.6%
超過6個月	0.2%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%
投訴個案數目	**5,074**	**5,232**	**5,349**	**5,059**	**5,016**

履行服務承諾的統計數字

（二〇一五年四月一日至二〇一六年三月三十一日）

附件 3.11

(A) 查詢

	回覆時間		
親臨本署或電話查詢	即時	30 分鐘內	30 分鐘後
	11,926 (100.0%)	0	0
書面查詢	5 個工作天內	6 至 10 個工作天	10 個工作天後
	229 (98.3%)	3 (1.3%)	1 (0.4%)

(B) 投訴*

	回覆時間	
發出認收函件	5 個工作天內	5 個工作天後
	4,696 (99.4%)	26 (0.6%)

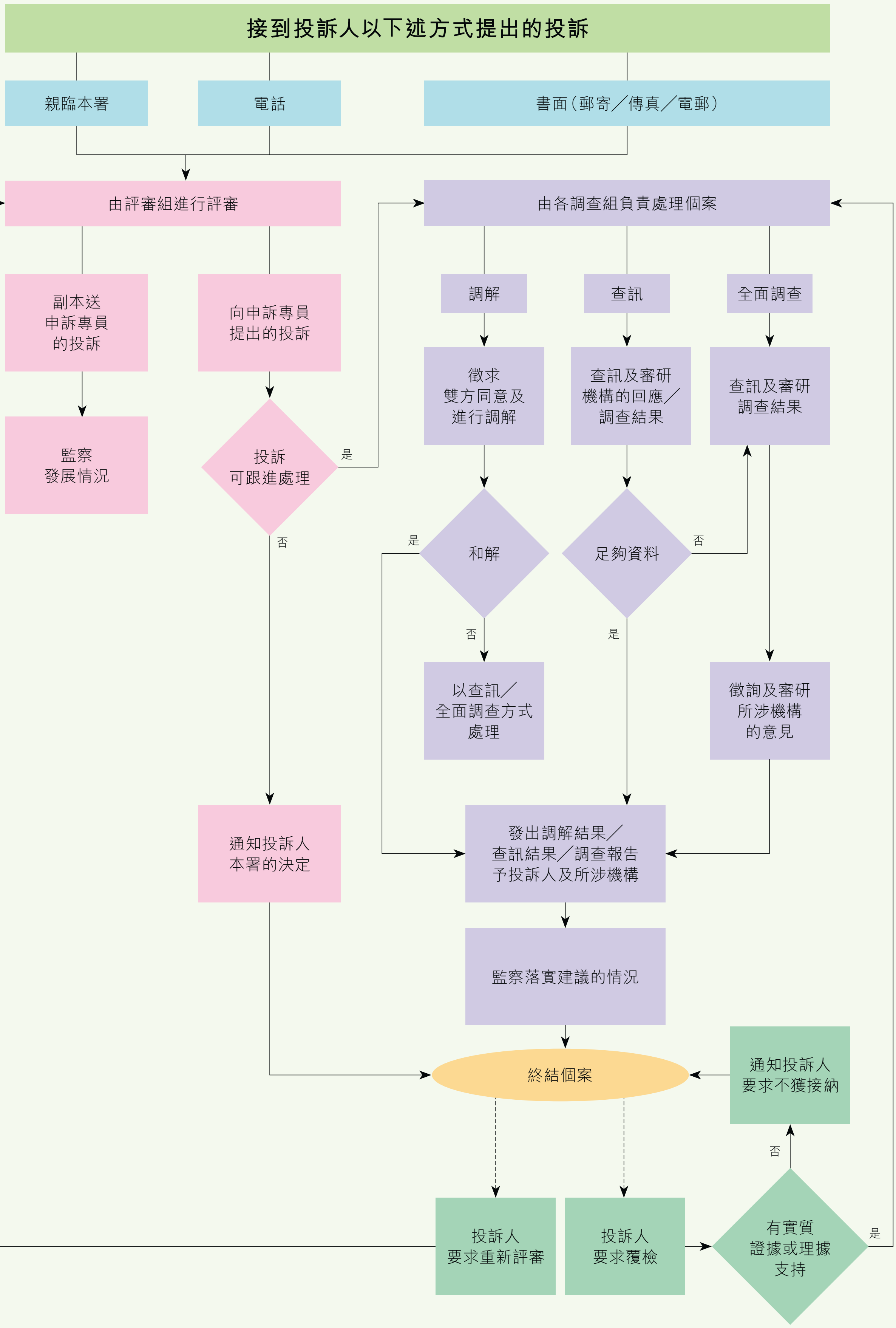
* 不包括無須或實際上無法認收的個案。

	不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案			其他個案		
終結的個案	10 個工作天內	11 至 15 個工作天	15 個工作天後	3 個月內	3 至 6 個月	6 個月後
	939 (98.3%)	16 (1.7%)	0	3,631 (84.7%)	635 (14.8%)	21 (0.5%)
目標	不少於 70%	不超過 30%	–	不少於 60%	不超過 40%	–

(C) 外展講座

	回覆時間	
邀請本署人員主持講座	10 個工作天內	10 個工作天後
	9 (100.0%)	0

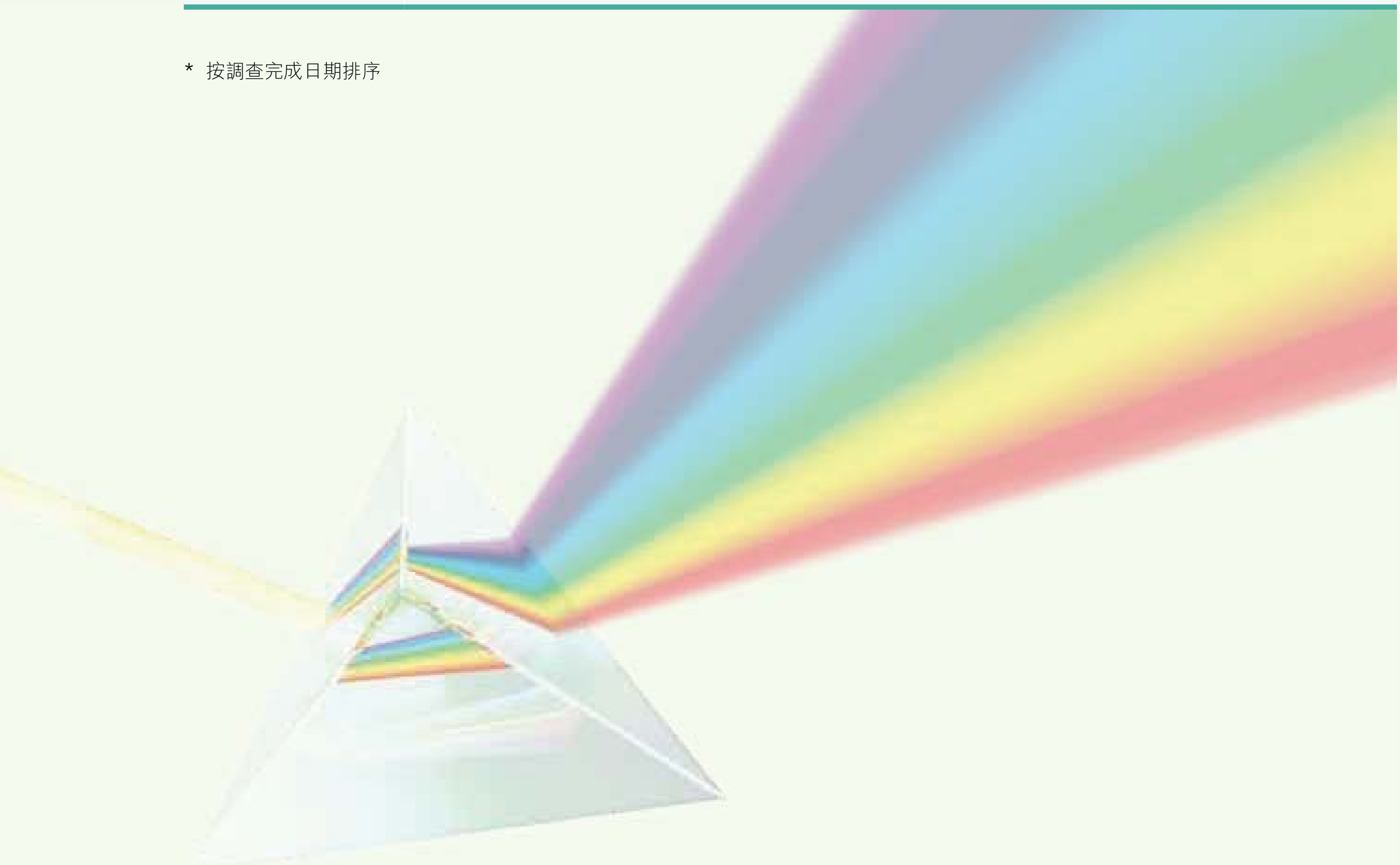
處理投訴流程圖


接到投訴人以下述方式提出的投訴
親臨本署
電話
書面（郵寄／傳真／電郵）
由評審組進行評審
由各調查組負責處理個案
副本送
申訴專員
的投訴
向申訴專員
提出的投訴
監察
發展情況
投訴
可跟進處理
是
否
調解
查訊
全面調查
徵求
雙方同意及
進行調解
查訊及審研
機構的回應／
調查結果
查訊及審研
調查結果
和解
是
否
足夠資料
否
是
以查訊／
全面調查方式
處理
徵詢及審研
所涉機構
的意見
通知投訴人
本署的決定
發出調解結果／
查訊結果／調查報告
予投訴人及所涉機構
監察落實建議的情況
終結個案
通知投訴人
要求不獲接納
否
投訴人
要求重新評審
投訴人
要求覆檢
有實質
證據或理據
支持
是

已完成的主動調查報告索引

主動調查報告	
OMB/DI/367	差餉物業估價署對樓宇標示門牌號數的規管
OMB/DI/342	政府對新界村屋的消防安全措施的規管
OMB/DI/364	水務署處理私人水管滲漏的機制
OMB/DI/248	政府對「認可殯葬區」的管理
OMB/DI/374	公屋輪候時間的計算方法及資訊發放
OMB/DI/376	政府實施汽油及石油氣車輛廢氣排放新管制措施的安排
OMB/DI/380	政府執行《消防安全(建築物)條例》的問題
OMB/DI/400	民政事務總署對社區會堂／社區中心設施租用的管理

* 按調查完成日期排序



已完成的主動調查報告摘要選錄

（調查報告摘要按所涉機構的英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱詳載於附件1。）



環境保護署 (EPD) 及 運輸署 (TD)

個案編號：OMB/DI/376

政府實施汽油及石油氣車輛廢氣排放新管制措施的安排

（調查宣布日期：二〇一五年四月十四日；完成日期：二〇一六年一月二十六日；調查報告全文可登入本署網址 www.ombudsman.hk 瀏覽）

背景

政府自二〇一四年九月一日起實施管制車輛廢氣排放新措施（「新措施」），將氮氧化物排放列入管制，以改善路邊空氣質素。在「新措施」下，環境保護署（「環保署」）在全港不同地點放置可檢測氮氧化物及其他廢氣的遙距偵測（「遙測」）儀器，如儀器偵測到駛經的車輛超過廢氣標準，該署會向車主發出「車輛廢氣測試通知書」。在接到通知書後，車主須於12個工作天內把車輛送到該署指定的「車輛廢氣測試中心」接受底盤式功率機（俗稱「跑步機」）廢氣測試，如車輛未能通過有關測試，運輸署可吊銷有關車輛的牌照。

2. 這項「新措施」用意良好。然而，本署在「新措施」推出後不久即接到投訴，指有車輛剛通過運輸署的車輛年檢，便接獲環保署通知其車輛須進行「跑步機」測試。本署在調查投訴個案時發現，運輸署車輛年檢時進行的怠速廢氣測試，採用的標準並不包括「新措施」下的氮氧化物排放，而現時該署作年檢的22間「指定車輛測試中心」亦沒有加設檢測氮氧化物排放的「跑步機」，意味着車輛即使通過運輸署的年檢，也未必能通過「跑步機」測試的廢氣排放要求。鑑於現時環保署認可作「跑步機」測試的「指定車輛廢氣測試中心」只有四間，是否足以應付「新措施」衍生的測試及維修需求，存在疑問。

3. 另一方面，兩個部門目前仍未制定時間表，確定何時落實提升「指定車輛測試中心」的設備和功能至可進行「跑步機」測試的水平。申訴專員因此關注環保署及運輸署在推行「新措施」上，有否因籌劃及協調不足而對市民造成不便，又或因未有充分考慮現有的配套設施（如維修中心和「指定車輛測試中心」的數量及技術水平）的應付能力，以致未能確保「新措施」得以順利推行。

4. 為此，申訴專員展開主動調查。

調查所得

5. 本署調查揭示，環保署及運輸署於推行「新措施」一事上，有以下四方面共八項不足之處：

一、欠缺周詳的籌劃

推出「新措施」前未有為車輛維修業界提供適切支援

6. 環保署組成的專家組（當中包括運輸署的代表）早於二〇〇二年已完成審議顧問的研究報告，並支持其建議以遙測設備和「跑步機」檢測排放過量廢氣的車輛，但環保署至二〇一一年十一月才探討具體安排。在「新措施」於二〇一四年九月一日實施後首個月，車輛以「跑步機」進行廢氣測試的整體合格率只有50%。

7.　本署認為，氮氧化物無色無臭，如無特別的儀器（如「跑步機」及其他可攜式偵測氮氧化物儀器），檢測其超標與否有一定難度。本署相信，業界缺乏合適儀器偵測車輛的氮氧化物的廢氣排放水平，正是業界自覺未能掌握維修竅門的主因之一。政府當局顯然忽略了在「新措施」下業界所需的實質支援。

未有及早為車輛維修業界提供所需培訓

8.　環保署於二〇一三年四月才開始透過示範、技術熱線、簡介會及與職業訓練局舉辦的短期課程，向業界提供相關資訊，而出席這些短期課程的業界人士至今只有千餘人，相比業界數以萬計的員工，明顯杯水車薪。環保署有需要正視「新措施」所衍生的維修技術問題，加強與職業訓練局等培訓組織合作，並與機電工程署商討如何透過「車輛維修技工自願註冊計劃」和「車輛維修工場自願註冊計劃」提升業界維修車輛廢氣排放超標的技能。

沒有探討把維修廢氣排放系統加入車輛維修技工註冊分類的可能性，方便業界和車主尋找合適技工

9.　機電工程署轄下的車輛維修註冊組負責「車輛維修技工自願註冊計劃」的推廣、日常管理及運作。在該計劃下，凡具備應有資歷及／或經驗的車輛維修技工，均可申請成為註冊車輛維修技工，使其資歷及技能得到認同。註冊技工按所提供的維修服務分類，但沒有專為檢測及維修車輛廢氣排放系統的類別。機電工程署表示，該署在推行「新措施」一事上並無角色，相關部門亦沒有就車輛維修技工註冊或維修技術問題諮詢該署。

10.　本署認為，要確保業界具足夠技術水平維修車輛的廢氣系統，把廢氣維修加入註冊技工的維修服務分類，有助業界評估具相關技術的人手需求，車主亦可更容易尋找具相關維修專業的人士維修其車輛。假如車主無法盡快找到具相關專業的人士替車輛進行維修，不但會令他們無所適從，亦無疑會影響「新措施」的成效。

二、宣傳不足及訊息不清

「新措施」的宣傳內容未能從受影響市民（特別是車主和維修業界）的關注點出發

11.　環保署不論是宣傳海報、單張等平面廣告以至電視宣傳片，均沒有把最重要的訊息告知受眾：「已通過年檢的車輛仍有機會被遙測儀器偵測到廢氣超標和未能通過『跑步機』測試」。有關廣告的訊息只是表達「加強廢氣管制」的措施，但沒有詳述如何加強，以及與年檢有何不同等。

12.　本署認為，「新措施」的宣傳內容欠清晰明確，容易令人誤解。事實上，部分業界人士表達他們誤解有關措施與年檢的怠速測試相若，相信與此有關。這反映當局未有從受影響市民（特別是車主和維修業界）的角度出發，針對性地提供有用資訊。

運輸署的網頁欠缺相關資訊

13.　運輸署負責車輛發牌及吊銷牌照，影響到車輛可否繼續於道路上使用，於「新措施」的推行上扮演着重要角色。事實上，運輸署亦應是車主最常接觸的部門。在一個政府的大原則下，運輸署和環保署應攜手協力宣傳「新措施」，讓車主可更早和更容易得知「新措施」的安排及須盡的責任（如妥善維修車輛），而至關重要的是提醒車主「即使車輛通過年檢，亦未必代表車輛能通過環保署的遙測廢氣排放測試和『跑步機』測試」。可是，本署發現運輸署網頁連簡單的宣傳單張也沒有，更遑論「新措施」的施行細則，該署確有不足。

三、部門之間協調不足

兩署就年檢中是否加入「跑步機」測試上未能作有效協調

14.　運輸署替車輛進行年檢並沒有包括氮氧化物排放測試。此外，年檢的一氧化碳和碳氫化合物排放測試標準與「跑步機」測試該兩類廢氣的標準也不同。

15. 要解決年檢與「跑步機」測試廢氣排放持不同標準的問題，最直接的做法應是把年檢提升至採用「跑步機」進行「排氣污染物」測試，務求與「新措施」的做法一致。環保署就推行「新措施」於二〇一二年及二〇一四年向立法會環境事務委員會提交的討論文件，亦有提及在年檢中加入氮氧化物檢測此工作目標。

16. 不過，對應否在年檢中加入「跑步機」測試，運輸署有不同説法。該署認為，由於「不宜於道路使用」與「不符合車輛廢氣排放標準」屬兩個不同概念，原則上不應在汽車年檢中加入氮氧化物測試。然而，從方便車主的立場出發，在實務操作上應盡量在同時、同地一併進行年檢及廢氣排放測試這兩項測試。運輸署認為，車主可預約在同一時間、同一中心進行年檢及廢氣測試。此做法在名義上仍然維持每年指定車輛須經年檢和「跑步機」兩項不同的測試，但在實際效果上，車主只須經過一次檢測，而且檢測程序並不重複，實已達到把「跑步機」納入年檢的效益。

17. 從上文可見，運輸署及環保署的取向其實並不一致，兩個部門在推行「新措施」上是否有效協調，存在疑問。

18. 此外，如運輸署的最新説法得以落實，將意味着年檢仍然不會包括「跑步機」測試。由於現時法例沒有要求汽車必須進行「年度廢氣排放測試」，除非修改法例，強制所有安排車輛通過年檢的車主必須另外進行「年度廢氣測試」，否則環保署若沒有偵測到廢氣超標，便無權發出「車輛廢氣測試通知書」強制車主進行「跑步機」測試，極其量也只能向車主發出善意提醒。因此，在同一地點設立廢氣測試中心而沒有法例上的配合，是否能令大多數車主在年檢時同時進行廢氣測試，實屬未知之數。另一方面，若大部分車主真的把「跑步機」廢氣測試與年檢同步進行，則年檢時間便需要額外20分鐘，這可能需要大幅度提升現時22間「指定車輛測試中心」的測試能力。須作年檢的車輛數目逐年顯著增加，無論「新措施」日後的具體安排為何，「指定車輛廢氣測試中心」與「指定車輛測試中心」的承載能力是環保署及運輸署必須考慮的重要因素。

19. 本署認為，環保署應積極與運輸署解決二者在推行「新措施」上的分歧，盡快釐清方向和具體安排，並與相關決策局重新檢視有關的長遠策略和方針，以確保「新措施」的推行成效。

四、未有適切考慮推行「新措施」的配套設施

未有及早解決在車輛測試中心安裝「跑步機」的問題

20. 環保署於二〇一二年四月撥出款項予運輸署，以委聘顧問公司研究在運輸署驗車中心或以外地方加裝「跑步機」的可能性，但此問題在「新措施」實施前仍未獲妥善處理。事實上，二〇一四年三月（即「新措施」推出前半年）已有驗車中心向環保署表示未能提供空間安裝「跑步機」。二〇一五年八月（即「新措施」推出後一年），運輸署委聘的顧問公司完成報告，指出22間「指定車輛測試中心」中，只有五間可加裝「跑步機」。目前未有在任何「指定車輛測試中心」安裝「跑步機」的確實時間表，亦未有任何「指定車輛測試中心」可以進行「跑步機」廢氣測試。

21. 本署認為，有關提出以「跑步機」作廢氣測試的建議早於二〇〇二年已提出，政府實應有充足的時間研究如何騰出土地安裝「跑步機」及邀請更多營辦商參與，以及探討既有的「指定車輛測試中心」是否有空間加裝「跑步機」。然而，直至「新措施」推出，政府仍未能訂立解決方案。

未能善用車輛廢氣測試中心

22. 資料顯示，「跑步機」的售價約160萬至240萬元，可用六年，但「指定車輛廢氣測試中心」營運成本的每月開支約23萬至24萬元，而環保署每月發出最多660張檢測通知書。以每月有20個工作天計算，即平均每個工作天約有33輛車須進行測試，即四間「指定車輛廢氣測試中心」平均每間每天只處理八宗個案，這遠較他們所能負荷的容量（32輛）為低。按現時「指定車輛廢氣測試中心」的營運成本及驗車宗數，相信難以收回成本。長此下去，驗車業界是否有更多人願意投入資金提供廢氣測試服務，存在疑問。

23. 本署認為，在氮氧化物測試尚未納入強制測試之前，為推廣車輛得到妥善維修的重要性，環保署應考慮制訂措施，提供誘因鼓勵車主自行到「指定車輛廢氣測試中心」檢驗氮氧化物及其他廢氣排放水平，既可令車主及早發現車輛廢氣排放超標問題，更可提升現時「指定車輛廢氣測試中心」的可持續性，對推行這項減排政策有很大幫助。

建議

24. 基於以上所述，申訴專員向政府當局提出以下改善建議：

環保署及運輸署之間的協調

(1) 環保署應重新與運輸署探討氮氧化物排放測試和車輛年檢的相互關係，統一理念，並與相關決策局重新檢視推行「新措施」的長遠策略和方針，盡早制訂具體推行這些策略和方針的時間表。

(2) 除了要求新的「指定車輛測試中心」必須預留空間安裝「跑步機」外，環保署應與運輸署盡快訂下現有可加裝「跑步機」的「指定車輛測試中心」落實安裝有關儀器的時間表，在有需要時提供支援。

(3) 運輸署應積極考慮如何加快批出新的、有預留空間以安裝「跑步機」的「指定車輛測試中心」，並與環保署研究如何確保這些新的測試中心會於適當時間安裝「跑步機」以提供測試服務。

(4) 環保署及運輸署應密切跟進由部門及「指定車輛測試中心」營運者組成的專責小組研究在車輛年檢中加入「跑步機」測試，會如何影響年檢所需時間及空間的評估結果。

加強對維修業界的培訓及支援

(5) 環保署應加強與業界培訓團體（如職業訓練局、大學及專業團體）合作，舉辦更多課程，並加強技術支援，令業界更能掌握廢氣排放系統的維修技術。

(6) 環保署應與機電工程署商議，研究是否於註冊車輛維修技工中加入維修廢氣系統的專業，確保業界具相關水平，亦有助市民盡快找到具專業水平的業界人士維修車輛的廢氣排放系統。

(7) 環保署應加強對業界檢測廢氣的經濟或技術支援，使業界可透過安裝「跑步機」或其他可攜式檢測氮氧化物排放的儀器，偵測汽車的廢氣水平，以及協助他們取得維修車輛的資訊（如個別型號車輛的維修手冊）。

加強宣傳

(8) 在年檢未能提升至檢驗氮氧化物排放前，環保署應加強向公眾人士宣傳「新措施」，特別是「跑步機」的測試方法，以及車輛即使已通過年檢，仍有機會未能通過「跑步機」測試的訊息。

(9) 運輸署應主動向市民宣傳「新措施」，包括在其網頁及透過其牌照辦事處提供相關資訊，確保車主認識「新措施」的運作及其維修責任。

確保車輛廢氣測試中心經營的可持續性

(10) 環保署應密切留意現時「指定車輛廢氣測試中心」的營運情況，在有需要時提供支援，並且及早綢繆，避免有「指定車輛廢氣測試中心」因經營困難而影響推行「新措施」的成效。

(11) 環保署應考慮制訂措施，提供誘因（如資助驗車費用），令車主為車輛安排廢氣檢驗，使「新措施」更有效推行。

已完成的主動調查報告摘要選錄



民政事務總署 (HAD)、地政總署 (Lands D)、食物環境衞生署 (FEHD)、漁農自然護理署 (AFCD) 及水務署 (WSD)

個案編號：OMB/DI/248

政府對認可殯葬區的管理

（調查宣布日期：二〇一四年一月十四日；完成日期：二〇一五年十一月十三日；調查報告全文可登入本署網址 www.ombudsman.hk 瀏覽）

背景

自一九八三年起，政府實施「山邊殯葬政策」（「政策」），把總面積約4,000公頃的多幅政府土地劃為約520個「認可殯葬區」，供新界原居民身故後下葬，以維持原居民的傳統權益，以及遏止非原居民於山邊下葬的問題。然而，認可殯葬區的管理問題相繼浮現，包括有未經批准的墓地工程，以及非原居民涉嫌非法下葬於認可殯葬區。因此，本署作出了主動調查，以探究現行管理制度及程序是否存在不足。

本署調查所得及評論

現行管理制度及程序

2. 根據現行的工作指引，民政事務總署（「民政總署」）的分區民政事務處（「民政處」）在確認身故者的原居民身份後，便會向遞交申請的身故者家屬發出殯葬許可證，並會要求家屬於地政總署所繪製的認可殯葬區地圖上劃上標記，顯示擬安葬的粗略位置。

3. 殯葬許可證列出了持證人須遵守的條款，包括：

- 必須於認可殯葬區範圍之內安葬身故者遺骸，以及在墓碑上刻上許可證編號；
- 必須遵守載於附件、由地政總署及食物環境衞生署（「食環署」）所分別訂出的土地使用及公眾衞生規則；若墓地位於郊野公園或集水區內，持證人亦須遵守漁農自然護理署（「漁護署」）及水務署的有關規定。

4. 如發現認可殯葬區內有違規情況，民政處會將個案轉介有關部門按其職權範圍及相關法例跟進。民政處有權基於違規情況撤銷事涉村民的殯葬許可證，並交由地政總署及食環署執法，移除墳墓及遺骸。

權責不清、政出多門

5. 上述政出多門而缺乏單一部門承擔整體管理責任的問題，令認可殯葬區難以得到有效管理。

6. 民政總署雖然負責審批殯葬許可證申請及獲授法定權力批准原居民在山邊埋葬先人遺骸，但其本身並無法定權力及專業知識就殯葬過程和可能涉及的違法行為作出監管及採取執法行動。該署需要擁有相關法定權力及專業知識的其他部門

協助處理殯葬區的事務，例如：確定下葬地點是否位於認可殯葬區的地界內、巡視殯葬區、跟進非法殯葬問題、處理環境衞生及非法砍伐樹木問題等。然而，其他部門卻沒有全力配合。結果，諸多問題都曠日持久，難以解決。

7. 此外，在「政策」下，原居民的遺骸可永久安葬於認可殯葬區。然而，認可殯葬區所在的土地仍屬未撥用政府土地。政府從未正式將認可殯葬區的土地撥給任何一個部門管理，亦沒有以契約形式（例如租約或土地牌照）清楚訂定政府及殯葬許可證持證人雙方的關係及權責。當有關土地出現管理問題，誰是獲撥／獲批土地的一方而應負責處理其上的問題，便成疑問。

8. 就上述結構性問題，民政總署認為可成立跨部門管理委員會，以改善認可殯葬區的管理。但本署認為，更有效的做法是交由單一部門或機構負責殯葬區的整體管理，並與殯葬許可證持有人訂立具約束力的條款，以徹底解決「誰來規管」的問題。

殯葬許可證的規定粗疏

9. 政府對認可殯葬區的規管主要是以民政總署所簽發的殯葬許可證的條款為基礎，但該些條款卻極為粗疏，以致原居民殯葬制度出現了不少如下所列的漏洞。

不核實下葬位置

10. 根據有關部門指引，民政處及地政總署的分區地政處均不會派員實地視察身故原居民的下葬位置；加上認可殯葬區並不設界線標記，因此下葬位置可能與申請時所示不同，甚至或會在認可殯葬區以外。雖然地政總署及食環署可採取執法行動，把違規墳墓清除及把遺骸移走，但此舉往往會被視作破壞先人入土為安的傳統觀念，因而招致事涉者的強烈反抗，結果徒勞無功。

11. 民政總署過往曾數度建議由具備所需專業知識的地政總署實地核實原居民下葬的位置，但均遭地政總署以人手不足為由拒絕。本署認為，界外殯葬的違規情況確時有發生，地政總署及民政總署對此實責無旁貸，資源有限並非完全不處理問題的充分理由。

不限制墓地大小

12. 殯葬許可證並無包含墓地尺寸限制的條款。結果是，原居民墓地往往佔地數十至數百平方呎。本署認為，本港土地資源非常珍貴，當局不限制原居民土葬墓地大小的做法，實難以令大眾感到公道。

部分許可證條款形同虛設

13. 各有關部門於殯葬許可證載列了持證人須遵守的條款，但本署發現，部分部門並無訂立程序或機制執行殯葬許可證的規定，亦無查核持證人有否遵守條款，令有關規定形同虛設。例如，殯葬許可證的其中一項條款，是申請人若未得地政處許可，便不可砍伐樹木。然而，實際上，認可殯葬區一般位於郊區地方，建造墓地時大多未經申請便移除樹木，但地政處多年來對這問題卻置之不理。

14. 此外，地政總署、民政總署及食環署均不會主動派員定期巡查認可殯葬區，只倚賴市民舉報違規事項，做法過於被動。該三個部門不設立機制以確定持證人遵守殯葬許可證的條款，變相是縱容甚或鼓勵違規。

15. 民政總署於二〇一三年十月舉行了跨部門會議，建議於某些認可殯葬區推行試驗計劃，包括成立管理委員會及進行一系列改善措施，以加強對墓地位置及大小的監管，此舉本來值得肯定。然而，有關部門一直未肯配合，以致計劃未能推行。

對非法殯葬的執法寬鬆

16. 原居民葬於認可殯葬區以外，以及非原居民於山邊下葬（不論是否在認可殯葬區內），均屬非法殯葬，須由地政總署及食環署執法。民政總署並可就原居民葬於認可殯葬區以外的情況撤銷其殯葬許可證。

17. 本署發現，非法殯葬的情況實際上頗為普遍。然而，往往只要事涉村民或有關鄉村提出反對，民政總署及地政總署便會放緩或停止執法。有關部門亦從來沒有評估界外殯葬問題的嚴重程度。

18. 雖然民政總署有權就違規情況撤銷殯葬許可證，但各區民政處從未行使該項權力。

殯葬區影響保育地點生態

19. 認可殯葬區與「自然保育區」或「具特殊科學價值地點」重疊的土地總面積約為800公頃。然而，認可殯葬區的用途與「自然保育區」或「具特殊科學價值地點」的用途往往並不相容。原居民建墳時多會移除樹木、矮樹叢及草地，然後以水泥覆蓋墳地，此舉顯然會破壞具保育價值的生態環境，違反了政府設立保育區的原意。在當局既不核實下葬位置，亦不限制墓地大小的情況下，可能會有人在保育地點內大興土木，破壞自然生態環境。

對認可殯葬區欠缺長遠規劃

20. 鄉郊山邊可供殯葬的土地有限，而原居民可於認可殯葬區內永久安葬，因此，長遠而言，認可殯葬區的可用空間會逐漸供不應求。民政總署卻未有就認可殯葬區的可用年期進行評估。

21. 本署認為，政府應有長遠規劃。在土地資源有限的情況下，如何長遠維持原居民山邊殯葬的權益，以及同時平衡更廣泛的公眾利益，是政府必須認真思考及檢討的課題。

建議

22. 申訴專員提出了六項建議：

民政總署、地政總署、食環署、漁護署及水務署

(1) 盡快開展及積極參與民政總署所建議的試驗計劃，各部門須按其專業，以確定各項改善措施是否可行及有效，包括於殯葬區邊界豎立標示及訂立墓地尺寸限制等，從而逐步推廣至其他認可殯葬區；

(2) 盡快檢視及完善許可證的條款，並設立機制，以監察許可證條款是否得到遵從，並在有需要時採取執管行動；

民政總署及地政總署

(3) 研究如何互相配合，設立有效機制，以確保下葬地點是位於殯葬區內；

(4) 就非法殯葬問題的嚴重程度進行評估，制訂有效的執法策略，包括定時巡視殯葬區及非法殯葬活動猖獗的地點，並加強對非法殯葬的打擊力度；

(5) 與相關部門及決策局全面檢討「政策」，以逐步更制度化及優化殯葬區的管理（包括研究改由單一部門／機構負責殯葬區的整體管理）；以及審視與「政策」有關的土地運用及對自然環境的影響，從而制訂一套可持續的長遠策略（包括研究可否轉為以墳場模式更有制度地管理認可殯葬區）；

地政總署

(6) 避免在保育地點範圍內闢設或擴建認可殯葬區，以免進一步破壞生態環境。



房屋署 (HD)

個案編號：OMB/DI/374

公屋輪候時間的計算方法及資訊發放

（調查宣布日期：二〇一五年七月二十四日；完成日期：二〇一五年十二月七日；調查報告全文可登入本署網址 www.ombudsman.hk 瀏覽）

背景

多年來，政府以維持公屋「一般申請者」[1]的輪候時間約三年為目標。此「三年上樓」的指標已逐漸成了公眾的期望，然而，申訴專員公署不時接獲市民投訴，指輪候超過三年仍未獲配屋，本署在處理個別投訴個案時亦留意到，部分申請者的輪候時間遠超於三年。為此，申訴專員決定就公屋輪候時間的計算方法和資訊發放向香港房屋委員會（「房委會」）的執行部門房屋署展開主動調查。

「一般申請者」的輪候時間指標

2. 為配合政府施政方針，並監察編配公屋的成效，房委會為「一般申請者」及當中的「長者一人申請者」的輪候時間定下指標，分別為三年及兩年。

平均輪候時間的定義、計算方法、資訊公布

3. 房委會／房屋署所指的輪候時間，是以公屋申請登記日期開始計算，直至獲首次有效編配為止的時間。「一般申請者」的平均輪候時間，是指在過去12個月所有獲安置入住公屋的「家庭申請者」及「長者一人申請者」的輪候時間平均數。房屋署會於每季結束後約五星期內，公布「一般申請者」的最新平均輪候時間，亦會公布「一般申請者」當中的「長者一人申請者」的最新平均輪候時間。

4. 所謂「一般申請者」，實際上涵蓋了以下五類申請：

(1) 一般家庭申請；

(2) 「高齡單身人士」優先配屋計劃申請（亦即「長者一人申請」）；

(3) 「共享頤年」優先配屋計劃申請；

(4) 「天倫樂」優先配屋計劃申請；

(5) 「特快公屋編配計劃」申請。

5. 其中第(1)類「一般家庭申請」，在配屋優次上不獲任何「優先」或「特快」安排。然而，房屋署公布的「一般申請者」的平均輪候時間，卻把五類申請一併包括在內。

6. 此外，房屋署每月十五日會更新「編配進度」表供公眾人士查閱，並自二〇一一年起每年就「一般申請者」的安置情況進行特別分析，當中包括按家庭人數和選區而計算出的輪候時間分布，以及單位供應等資料，分析報告會交予房委會資助房屋小組委員會討論。

[1] 「一般申請者」包括：(1)「家庭申請者」及(2)「長者一人申請者」。

已完成的主動調查報告摘要選錄

本署調查所得

房屋署不願細分及公布不同類別申請者的平均輪候時間

7. 房屋署在計算「一般申請者」平均輪候時間時，涵蓋五類申請，而各類別所獲安排優次不同。在調查期間，本署曾建議房屋署按申請類別公布平均輪候時間，若有困難，至少也應公布撇除「長者一人申請者」後的其他「一般家庭」申請者的平均輪候時間。本署並要求該署提供「一般申請者」所涵蓋的各個申請類別的平均輪候時間數據，以探討撇除「長者一人申請者」及各「優先」和「特快」計劃後的「一般家庭」的平均輪候時間。然而，該署未能提供相關數據。

8. 房屋署解釋，「一般申請者」的平均輪候時間應以整體形式公布（即涵蓋上文第4段的第(1)至(5)類），以評估能否達到三年配屋的指標。

9. 該署又認為，對於在輪候冊上仍未獲配屋的申請者而言，他們的輪候時間難以預計，因此每月十五日更新的「編配進度」表，對申請者可能更有用。

10. 本署認為，房屋署籠統地計算和公布「一般申請者」平均輪候時間，未能有效反映實況，尤其是對「一般家庭」申請者而言，容易造成誤導和招致投訴，更可能被指製造「三年上樓」的假象。

11. 本署亦認為，若房屋署僅提供籠統的整體平均輪候時間數值，申請者便只能以該數值作指標衡量自己的個案，當期望與實際情況出現落差時，自然會衍生不滿。再者，申請者如不清楚所謂平均輪候時間的實際含意，在輪候超過三年後仍無跡象獲配屋，難免會感氣憤，作出投訴實可以理解。

12. 本署對房屋署不願細分「一般申請者」平均輪候時間的取態有保留。事實上，輪候公屋人士均希望得知或能大致評估何時可以「上樓」，細分後的平均輪候時間能反映實況，有助申請者（特別對於沒有任何「優先」或「特快」安排的「一般家庭」申請者）籌劃自己的住屋安排。

房屋署不願發放更多與公屋輪候相關的其他資訊

13. 房屋署坐擁一些關鍵性的輪候時間因素資料，如選區、家庭人數及預計單位供應量等數據（見上文第6段）。這些資料雖非保密，但一般市民或公屋申請者未必知悉資料所在，亦未必能詳細閱讀分析報告，因此，本署在調查期間，亦曾建議房屋署多走一步，每年在完成分析報告後再綜合整理當中的資料，並透過宣傳渠道發放。

14. 房屋署表示，分析報告只供房委會資助房屋小組委員會討論之用。此外，由於有關分析每年才進行一次，並不能反映最新情況，故該署認為，該年度分析報告中的資訊未必能協助申請者作出對其最有利的決定，甚至可能會誤導申請者更改家庭人數、申請選區等資料，若最終令輪候時間延長，對申請者更為不利。

15. 對於房屋署指這些資訊對申請者未必有用的說法，本署不能苟同；縱使這些資訊只反映過去一年的趨勢而不代表將來，亦不等如這些資訊沒有參考價值。事實上，不少規劃均以過去的趨勢作為重要參考。況且，一個開明問責的政府不會以「資訊未必對市民有用」而拒絕公開資料。本署亦看不出這些資訊如何會誤導申請者。房屋署如擔心資訊會引致誤解，可在發放資訊時作補充說明。總括而言，房屋署拒絕為申請者多走一步，有違政府一直標榜致力達致公開透明的精神，並不可取。

房屋署不願公開第二次及第三次配屋資訊

16. 房委會並無為第二次及第三次有效編配定下輪候時間指標。未具「可被接納」理由而拒絕配屋建議，可能會延長輪候時間。若申請者在決定是否接受首次編配前清楚知道第二次及第三次配屋的輪候時間並無指標可循，有可能要再等一段時間才獲下一次編配，當有助他們認真考慮是否拒絕首次編配。因此，本署建議房屋署於「公屋申請」的宣傳資料中說明第二次及第三次配屋並無輪候時間指標，並盡可能提供過去一年獲第二次及第三次配屋的平均輪候時間數據，供申請者參考。

17. 房屋署表示，申請者是否接納編配，完全是個人的決定，並不在該署的掌握之中。另一方面，曾拒絕編配的申請者將於何時再獲編配，取決於多項因素，他們再獲編配的時間可能有很大差異，因此，該署認為，有關第二次及第三次配屋的平均輪候時間數據，對申請者的參考價值可能有限。

18. 然而，本署認為，公開第二次及第三次配屋的資訊，會有助申請者於獲首次配屋時作出認真和審慎的決定。

本署的總結評論和建議

19. 總括而言，本署認為，房屋署公開有關輪候公屋資料有欠透明。上文提及的資訊均有助申請者更明白公屋輪候冊的運作，有助減少投訴和因輪候時間長而衍生的不滿，房屋署應秉持開明問責的精神，盡量公開這些涉及公屋輪候時間的資訊。

20. 鑑於以上所述，申訴專員建議房屋署就下列課題重新審視其不公開發放進一步資訊的理據，並提交房委會再作審議：

(1) 按不同類別申請者（見上文第4段）計算和公布平均輪候時間，若不能一蹴而就，至少也應計算和公布撇除「長者一人申請者」後的其他「一般家庭」申請者的平均輪候時間，以令資訊較務實和貼近事實。如有需要，應諮詢相關持份者（如公屋申請者）的意見。

(2) 綜合整理上文第6段所述的分析報告中有關家庭人數和選區的輪候時間分布及單位供應的資料，並上載於「公屋申請」網頁中供公眾參考。

(3) 在公屋申請指引中說明第二次及第三次配屋並無輪候時間指標，以及盡可能提供過去一年獲第二次及第三次配屋的平均輪候時間數據。



地政總署 (Lands D) 及 消防處 (FSD)

個案編號：OMB/DI/342

政府對新界村屋的消防安全措施的規管

（調查宣布日期：二〇一四年五月五日；完成日期：二〇一五年八月十三日；調查報告全文可登入本署網址 www.ombudsman.hk 瀏覽）

背景

根據《建築物條例》之附屬規例《建築物（規劃）規例》，建築物須設有「緊急車輛通道」以便救援。新界豁免管制屋宇（下稱「村屋」）並不受該規例所規管，政府只能以行政方式規管村屋的消防安全措施。

2. 消防安全措施是否有效運作，關乎村屋居民的性命安全。因此，申訴專員作出主動調查，探究現行規管村屋的消防安全措施的制度及程序，是否存在不足。

已完成的主動調查報告摘要選錄

本署調查所得

3. 自二〇〇六年七月一日起，政府一直透過執行《新界豁免管制屋宇消防安全規定指引》(「《消防指引》」)，以行政方式規管村屋的消防安全措施。《消防指引》規定：

(1) 若在以擬建屋宇之地點為中心，半徑30米範圍內有10間或以上的屋宇(包括擬建屋宇)，建屋申請人便須闢設緊急車輛通道。

(2) 若因為地理環境的限制、私人土地業權等問題而無法闢設緊急車輛通道，建屋申請人可向地政總署申請改為於其屋內裝設消防安全替代措施(例如：自動灑水系統、火警偵測系統及消防喉轆系統)。申請人如選擇採用自動灑水系統以外的消防安全措施，他本人或其代表必須參加由消防處安排的消防安全訓練課程。

4. 本署的調查發現，為新界村屋而制訂的《消防指引》在實際執行上未能達到為居民提供足夠消防安全保障的原訂目標。此外，地政總署及消防處在監察村屋的消防安全措施方面，表現也未盡完善。

提供緊急車輛通道的規定名存實亡

5. 根據《消防指引》的規定，闢設緊急車輛通道是首選的消防安全措施；政府容許建屋申請人採用消防安全替代措施，只是退而求其次的做法。

6. 然而，自實施《消防指引》以來，超過九成被地政總署認定為須闢設緊急車輛通道的建屋申請個案，最終都未能以這項較有效的措施作為有關村屋的消防保障。更令人憂慮的是，即使建屋申請人能夠成功闢設緊急車輛通道，日後若該通道遭阻塞或佔用，地政總署及消防處亦很有可能束手無策。

7. 政府以《消防指引》要求村屋業權人提供緊急車輛通道的做法，是形式多於實效。

消防安全替代措施的規定未有顧及現存村屋

8. 地政總署曾指出：村屋的數量增加至某程度，會形成「累積效應」(包括增添消防及救護車輛駛近事涉村屋的難度)，故此必須闢設緊急車輛通道。換言之，緊急車輛通道是為屋群範圍內所有村屋，而不是單為新建村屋而設。

9. 按此推論，若闢設緊急車輛通道未能成事，屋群範圍內的所有村屋，包括現存的村屋，理應都採取消防安全替代措施。然而，《消防指引》卻只規定新建村屋裝設消防安全替代措施，未有顧及該屋群內其他村屋。

其他調查所得

10. 此項主動調查的其他發現包括：

(1) 地政總署及消防處均沒有為村屋的緊急車輛通道設立資料庫，對消防處的執法效率構成影響；

(2) 消防處沒有定期巡查村屋的緊急車輛通道；

(3) 地政總署容許由同村居民代表建屋申請人參加消防安全訓練課程，未免是過於寬鬆。

建議

11. 申訴專員向地政總署及消防處提出了以下建議：

地政總署及消防處

(1) 聯同相關決策局及部門，全面深入檢討現行的《消防指引》對村屋居民的消防安全保障是否足夠，並研究可行的改善方案；

地政總署

(2) 就村屋的緊急車輛通道設立專用資料庫，並公開該資料庫讓公眾查閱；

(3) 收緊審批由代表參加消防安全訓練課程的程序，訂明除非建屋申請人能提出相當充分的理由，否則應只准許由居於同一村屋的人士代表其參加訓練課程；

消防處

(4) 制訂定期巡查鄉村及緊急車輛通道的機制，務求在有事故時能迅速地進行滅火和救援工作；

(5) 加強對村屋居民的防火宣傳教育，讓他們清楚了解有關火警風險，並建議他們為其屋宇裝設消防安全措施。



差餉物業估價署 (RVD)

個案編號：OMB/DI/367

對樓宇標示門牌號數的規管

(調查宣布日期：二〇一四年八月七日；完成日期：二〇一五年五月二十二日；調查報告全文可登入本署網址 www.ombudsman.hk 瀏覽)

背景

差餉物業估價署(「差估署」)負責編配門牌號數。根據《建築物條例》，該署可向沒有標示門牌號數的業主發出「標示命令」。不遵從「標示命令」是違法行為。

2. 然而，本港頗多樓宇沒有標示門牌號數，對市民及遊客均造成不便，甚或會影響公務人員(例如：警察、消防員、救護員、郵差)執行職務。差估署雖有提醒地舖業主或使用人、大廈業主立案法團等須標示門牌，但成效不大。另外，該署從未向沒有為樓宇標示門牌號數的人士採取檢控行動，該署有否盡力履行職責成疑。

3. 有鑑於此，本署進行主動調查，以查找差估署在規管樓宇標示門牌號數方面之不足。

已完成的主動調查報告摘要選錄

本署調查所得

不重視偵測違規情況

4. 資料顯示，差估署職員只是在外勤時或會一併留意附近樓宇的門牌，署方並未責成他們必須監察樓宇有否標示準確的門牌號數。本署認為，差估署有必要制訂巡查制度，要求職員必須執行該項職務，並將巡查結果作清楚記錄及有系統地存檔。

5. 差估署在二〇一三年開始進行地區性「門牌號數展示運動」(「展示運動」)，巡查樓宇／地舖，並向居民及商舖負責人作出有關的警告／勸諭。然而，該類「展示運動」只舉行過兩次(在灣仔及中西區)，且未有涵蓋會較多出現問題的舊樓及翻新樓宇地區(例如深水埗)。

執法工作程序鬆散

6. 差估署並沒有工作指引，註明就樓宇沒有標示門牌號數的個案，職員應發出多少次警告，以及應在何時作出跟進巡查、發出「標示命令」及採取檢控行動等。差估署對於這些關乎執法力度的決定均缺乏程序規範，制度非常鬆散。

側重警告，過分容忍違規情況

7. 差估署的執法個案顯示，具法律效力的「標示命令」是非常有效的執法工具。違規者一旦收到「標示命令」，便會迅速作出糾正，故該署根本上無須使出終極的檢控一招。但是，該署卻鮮有發出「標示命令」，而只會發出業主大多不遵從的警告／勸諭信。

應重點鼓勵舊樓宇標示門牌號數

8. 現存樓宇(尤其是在舊區的樓宇)以及進行過大廈外牆維修／翻新工程的樓宇沒有標示門牌號數的問題，相信是較為嚴重。本署認為，差估署可向民政事務總署求助，請該署提醒樓宇的業主立案法團、業主委員會或管理人，務須履行標示樓宇門牌號數的法律責任，而對於沒有上述組織或管理人的樓宇更加要向眾業主提供意見／協助。

9. 市區重建局現時向參與「樓宇更新大行動」進行翻新工程的樓宇，免費提供印上正確號數的門牌。本署認為，差估署不妨考慮向更多樓宇提供此項免費服務。

應加強宣傳教育

10. 對於樓宇業主有法律責任標示正確門牌號數，一般市民的認知並不足夠。他們更未必知道，差估署對門牌式樣的要求其實頗為簡單。本署認為，差估署可考慮向公眾廣泛宣傳上述信息。

建議

11. 申訴專員建議差估署：

(1) 將監察樓宇標示門牌號數的巡查工作列作職員必須執行之職務，並就巡查所得作有系統的記錄及分析；

(2) 增加地區性「展示運動」的次數及地區；

(3) 為跟進樓宇沒有標示門牌號數的個案的執法步驟，制訂詳細的工作指引；

(4) 檢討執法策略，盡早發出「標示命令」，以提升執法效率；

(5) 向民政事務總署尋求協助，加強對舊樓的宣傳教育工作，並在有需要時請該署從中協調；

(6) 考慮向更多舊樓宇免費提供有正確號數的門牌；

(7) 考慮製作政府宣傳短片／電台廣播，讓樓宇業主知悉其標示門牌號數的法律責任，以及可如何履行。



水務署 (WSD)

個案編號：OMB/DI/364

處理私人水管滲漏的機制

（調查宣布日期：二〇一四年十二月十八日；完成日期：二〇一五年八月十八日；調查報告全文可登入本署網址 www.ombudsman.hk 瀏覽）

背景

香港的水資源十分珍貴，因此，確保所有供水設施（不論是政府供水設施或是私人供水系統）沒有滲漏，或在出現滲漏時盡快維修妥當，是負責供水的部門（即水務署）的一項重要工作目標。然而，申訴專員公署不時接到市民投訴水務署延誤跟進私人水管滲漏事件，導致食水長期被浪費，以及令附近居民飽受滲水滋擾。本署初步查訊顯示，接近一半的私人食水管滲漏個案需時超過60天才完成維修，有個案甚至歷時兩年多才完成維修，期間滲漏持續，浪費食水量之多，難以估計。有鑑於此，申訴專員就這個課題展開主動調查。

本署調查所得

2. 本署調查結果顯示，水務署在處理私人水管滲漏事件上有以下七大不足之處：

處理個案取態過度包容，流於不願作為

3. 根據水務署的內部指引，該署於接獲水管滲漏報告，經派員到現場調查後，水務督察或工程師會按實際情況定出維修期限及發出「維修通知書」，一般會給予14天的時間維修。若情況嚴重，則會要求於七天內完成維修。如有關人士不按規定進行維修，水務署會向他們發出「截水通知書」。除特殊情況外，水務署通常會在「截水通知書」發出七天後才進行截水的工作。

4. 然而，本署審研多宗個案後留意到，水務署於發出「維修通知書」後，即使發現用戶沒有按時維修，亦沒有安排截水行動，只是不斷重複發出催辦信提醒用戶必須進行維修，而任由滲漏持續。這無異於拖延解決問題，更有浪費時間和人力資源之嫌。如此過度容忍和包容，令人感到該署是不願作為。

職員未有按既定程序適切跟進個案

5. 水務署在接獲水管滲漏報告後會派員到現場調查，之後由水務督察或工程師按實際情況定出維修期限及發出「維修通知書」。根據該署的內部指引，有關人員在「維修通知書」限期屆滿或收到工程完成報告後，須再到有關樓宇視察，惟在任何情況下，有關視察工作不得遲於五個工作天後進行。如發現註冊用戶或代理人不按「維修通知書」的規定辦理，水務署職員會在再視察後的兩個工作天內，向註冊用戶或代理人發出「截水通知書」。然而，從調查報告中的個案可見，該署職員並沒有嚴格依照指引行事，當發現用戶沒有修妥滲漏水管，亦只是不斷繼續巡查，既沒有把行動升級，更遑論採取截水行動。

6. 此外，指引亦訂明，就涉及多個住宅食水用戶單位的公用供水設施，如經過當區民政事務處（「民政處」）協調後仍無法達成協議，而有關人士最終沒有維修滲漏的水管，水務署職員可以在獲得署長批准後，安排截斷有關處所的供水。然而，水務署職員只是不斷把「維修通知書」抄送給民政處，但沒有説明要求該處作出哪些實質行動，其後亦沒有向署長申請批准安排截水行動，這反映該署前線職員並未完全掌握相關指引的要求，而管理層也未能有效監察職員的工作效率和個案的進展。

指引欠清晰明確和全面

7. 水務署在二〇一五年五月前沿用的指引並沒有清楚界定甚麼情況下的滲漏屬嚴重。本署認為，在欠缺清晰明確指引的情況下，不同的前線職員只按本身經驗評估滲漏的嚴重性，出現偏差實不足為奇。更大的問題是，評估結果會影響跟進個案所採取的行動，偏差的評估可能會拖延採取較果斷行動的決定，加劇浪費食水的問題。

8. 水務署職員在發出「維修通知書」後，沒有按指引作出果斷行動（例如截水），歸根究柢，是水務署以往的指引欠缺監察程序而致出現問題。該署既沒有把定期檢視個案的機制納入指引中，也沒有指示職員須就個案訂下目標解決時限，以及把較複雜的個案定期交由上級覆核進度，以便管理層在有需要時啟動應變機制，例如須否採取跨部門行動解決問題等。即使最新的指引已訂明由上級覆核進度，但仍沒有具體指出應採取哪些跟進行動以盡快解決問題。本署認為，水務署如能透過指引把定期檢視個案和監察個案進度的機制規範化，並訂明解決問題的時限，應能協助員工更果斷地作出適切行動，及早解決滲漏問題。

未能掌握私人供水系統的喉管網絡導致延誤維修

9. 水務署持有由政府所敷設的供水網絡圖則，但那些圖則並不包括敷設於私人地段內的私人喉管。不過，當註冊用戶或代理人向水務署申請供水時，他們須先遞交水管圖則，以便該署審核有關的水管及裝置是否符合該署標準規格。該署在審批完成後，會將已審批的圖則存檔。因此，水務署理論上亦應持有私人處所喉管圖則。水務署表示，那些水管圖則只是概要示意圖，並不會清晰顯示水管在私人土地上的確實位置，故無助該署掌握水管網絡。

10. 本署認為，水務署不清楚其供水最終流往哪裏，情況絕不理想。假如有人藉此漏洞作出偷水的違法行為，該署也未必能及時發現，遑論作出檢控行動。為改善日後處理私人水管滲漏個案的效率，本署認為，水務署應積極考慮整理用戶／代理人於申請供水時提交的圖則資料，供前線職員調查喉管滲漏事件時作為參考。縱使該些圖則未必能準確反映喉管最新位置，但最起碼也可提供概括情況。

不把滲漏期長短視作評估事件嚴重性的重要考慮因素

11. 水務署表示，食水流失的多寡固然是其中一個決定滲漏個案嚴重性及是否需要截斷供水的重要因素，但並不是唯一的因素。水務署在處理每宗水管滲漏個案時，還須全面考慮多方面因素。然而，本署認為，縱使滲漏輕微，表面上看來流失水量不多，但因長年累月的滲漏而流失的水量不容忽視。從調查報告的多宗個案可見，水務署可容讓私人喉管滲漏持續經年，情況令人難以接受。因此，水務署應考慮把滲漏期長短納入為評估事件嚴重性的重要考慮因素，以便密切監察和適時採取果斷行動，解決滲漏問題。

未有妥善處理私人水管維修責任複雜的問題

12. 根據《水務設施條例》(「《條例》」)，註冊代理人負責維修保養私人屋苑內的公用地方水管及其他關連的供水設施；個別用戶則負責維修保養其處所內的水管。假如出現滲漏的水管屬屋苑的公用供水部分，並涉及多個住宅食水用戶，但卻沒有代理人安排維修，處理事件自然會較困難。加上《條例》第12(2)條訂明，在非緊急情況下，除非水務監督或他的授權人先取得該處所佔用人的同意，或先取得由裁判官授權水務監督的手令，否則水務署職員無權進入任何處所。因此，處理私人水管滲漏的維修問題實在頗為複雜。

13. 根據水務署的指引，若私人喉管滲漏涉及十個或以上的住戶，而相關的樓宇並沒有成立業主立案法團／業主委員會／管業處等，水務署職員會致函當區民政處，告知個案詳情及請該處與有關處所的註冊用戶商討和進行調解，以便盡早安排維修。然而，多宗個案顯示水務署職員只因循地把致有關用戶／代理人的信函抄送民政處，卻沒有清楚説明希望民政處如何協助，以及部門之間如何協調，更鮮有主動聯絡民政處跟進事情進展。本署認為，水務署必須制訂策略，採取更主動的態度處理此類個案，並妥善處理私人水管維修責任的複雜問題，例如與民政事務總署(「民政總署」)訂立更具體的協調安排，包括考慮邀請地區領袖或代表協助，以及加強向市民解釋私人水管的維修責任。

14. 水務署表示，該署會盡量促使有關用戶自行修理私人水管，而不會先行代其維修。本署認為，在一般情況下此取態原則上無可厚非，但若事態緊急(例如影響市民的生命財產安全)，或滲漏持續已久至嚴重地步，或維修涉及複雜工序，則該署有責任及早採取行動阻止滲漏，有需要時亦應先行維修再追究責任，避免食水不斷流失。

15. 本署在調查期間曾參考一些外國資料，得悉部分國家的法例賦予供水公司權力進入私人物業範圍內替用戶維修水管，維修費用來自用戶預先繳交的年費。水務署不妨參考那些外國公司的做法，有需要的話可先諮詢公眾意見，再考慮是否和如何進一步探討此做法的可行性。

不願追討維修費用，間接縱容事涉用戶／代理人逃避維修責任

16. 《條例》第17(3)條訂明，水務監督可應用戶或代理人的要求更改或修理內部供水系統或公用供水系統，而有關費用須由要求進行該等更改或修理的人繳付。《條例》第17(4)條亦訂明，如用戶或代理人沒有進行水務監督根據《條例》第16條發出的「維修通知書」內指明的修理或其他工程，水務監督可進行該等修理或其他工程，有關費用則由該用戶或代理人繳付。然而，水務署在發出二〇一五年五月十八日的新指引前，並非每宗個案都會追討維修費用。該署表示，會因應追收的費用是否足以抵銷行政費用，再決定是否追收。從多宗個案可見，水務署根本沒有向用戶追討有關維修費用，就連簡單的繳款通知書也沒有發出。過去五年，水務署因緊急情況下代為維修私人水管的個案有三宗，但水務署最終均沒有追討有關費用。按照新指引，該署代用戶或代理人完成維修後，會向他們發出繳費通知書，以追討相關的費用。不過，該署會否在發出繳費通知書後切實追討，仍有待觀察。

17. 本署認為，水務署沒有積極追討維修費用，間接縱容了事涉用戶／代理人的不負責任行為。從調查報告的個案可見，水務署維修滲漏喉管，涉及的費用及所花人力物力(如挖掘、安裝水掣、加設喉管等)不少，最終卻沒有向事涉住戶追收任何費用，並不合理。

18. 根據《條例》第10(a)條，如消防供水系統或內部供水系統的收費尚未繳付，水務監督可截斷消防供水系統或內部供水系統的供應。水務署應採取更積極果斷態度追收維修費用。若事涉用戶不合作，該署實有權採取截水行動，以收阻嚇之效。

建議

19. 申訴專員向水務署提出以下十項改善建議：

跟進私人水管滲漏投訴的程序和效率

(1) 監察並適時檢討二〇一五年五月發出的新指引的實施情況，確保滲水事件的嚴重性的定義清晰明確可行，並檢視監察個案進度的機制是否足夠。

(2) 確保前線職員嚴格執行內部指引的規定，包括在發出「維修通知書」後，必須於期限屆滿後五個工作天內派員視察。如事涉喉管仍未修理好，除非有合理理由及經上級批准，否則必須嚴格按照內部指引的規定，發出「截水通知書」及安排截水行動。

(3) 加強員工培訓，令員工熟悉處理滲漏個案情況的相關指引，並掌握處理較複雜個案的方法和技巧，避免拖延個案處理。

(4) 加強監管私人處所建造或改動其水管網絡的工程，務使用戶／代理人事先取得水務署批准，並把更新的敷設網絡圖則交給該署備份。水務署亦應積極整理這些圖則，供前線職員在調查水管滲漏事件時作為參考。

(5) 考慮借鑑外國經驗，透過向用戶預先徵收費用的方式，於非緊急情況下進入私人處所維修水管，避免滲漏持續和流失食水。如有需要，可先行諮詢公眾人士的意見。

評估水管維修的迫切性

(6) 在評估滲漏個案的嚴重性方面，把滲漏期長短納入為重要的考慮因素。

(7) 盡快透過「智管網」建立完善的水管網絡數據，以便更全面及更準確地推算全港的內部供水滲漏量，並積極於尚未安裝總水錶或監察水錶的私人屋苑安裝此類水錶，以便更有效地估算食水的流失情況。

促使用戶承擔維修責任

(8) 與民政總署研究一套可行的協調安排，包括考慮邀請地區領袖／代表合作，促使用戶同心合力解決維修問題。

(9) 加強教育市民，在現行《條例》下，用戶及註冊人有責任維修公用、消防及內部供水系統。

(10) 對於先行替用戶進行維修工程的個案，參考追討用戶欠繳水費的做法，發出繳費通知書，並透過法律程序追討；對於欠繳維修費用多時的用戶，考慮按《條例》賦予的權力進行截水行動，以收阻嚇之效。

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
屋宇署 (Buildings Department)			
2014/4516A	沒有對違例建築工程採取跟進行動。	不成立	1
2014/4657A	延誤對一些非法構築物採取執法行動。	不成立	0
2014/5636	延誤對非法構築物採取執法行動。	成立	1
2015/0071A	沒有對某村屋內的違例建築工程採取執法行動。	不成立	0
2015/0240C	沒有就某項工程進行期間在行人路上殘留的油漆污漬採取適當行動。	不成立	0
2015/1232	延誤執行一項修葺令。	不成立	1
2015/1302	在發出維修通知後沒有採取跟進行動。	不成立	0
2015/1490B	延誤及沒有妥善處理一宗滲水投訴。	成立	2
2015/1586A	沒有對一個靠牆攤檔採取執法行動。	不成立	0
2015/1679A	(1) 沒有就僭建物採取執法行動（不成立）；以及 (2) 沒有向投訴人發出正式回覆（不成立）。	不成立	0
2015/1901A	不當地向被投訴的食肆透露投訴人的身份。	未有定論	0
2015/3042C	沒有妥善處理一宗滲水投訴，以及推卸責任。	不成立	2
2015/3061A	對某村屋的僭建物執法不力。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
2015/3355B	沒有對違規構築物採取執管行動。	不成立	0
2015/3868A	無理指投訴人毗鄰單位的鐵閘沒有違反走火通道規例，以及沒有回覆投訴人。	不成立	0
2015/3995A	延誤對某大廈外牆上的大型廣告招牌採取執法行動，令附近大廈住戶於晚間遭受光滋擾。	不成立	0
公司註冊處 (Companies Registry)			
2015/0810	在為某公司的兩個董事會分別提交的文件進行登記時有所偏袒。	不成立	0
2015/2426	(1) 沒有在期限前通知投訴人他沒有簽署周年申報表（不成立）； (2) 無理要求投訴人繳交逾期罰款（不成立）；以及 (3) 無理要求投訴人須以英文填寫周年申報表（不成立）。	不成立	0

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
消費者委員會 (Consumer Council)			
2015/2421	無理拒絕受理一宗投訴。	不成立	0
懲教署 (Correctional Services Department)			
2015/2207(I)	(1) 把投訴人的病歷記錄上所有醫護人員的姓名刪除後，才把有關記錄提供給投訴人（不成立）；以及 (2) 病歷記錄上的字跡模糊難辨（不成立）。	不成立	0
2015/3646	(1) 把投訴人列入不恰當的保安級別（不成立）；以及 (2) 不當地使用武力（未有定論）。	不成立	2
香港海關 (Customs and Excise Department)			
2015/1222	無理指投訴人未有申報應課税品，並向他徵收罰款。	不成立	0
衞生署 (Department of Health)			
2014/2060A	在沒有施工時間表的情況下長期預留一幅政府土地，嚴重浪費政府資源及公帑。	不成立	0
2015/2550B	沒有規管殘疾人士代步工具的使用。	不成立	0
2015/3698	無理拒絕向投訴人的在家接受教育的兒子提供學童牙科保健服務。	成立	0
渠務署 (Drainage Services Department)			
2014/4779D	不合理地接納某私人土地上的排水渠設計，以及沒有妥善跟進投訴人的投訴。	不成立	0
2015/0112A	沒有在某鄉村進行排水工程以解決水浸問題。	不成立	0
2015/0644A	在跟進一宗懷疑渠管滲漏及地面破損的投訴時推卸責任。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
機電工程署 (Electrical and Mechanical Services Department)			
2015/2167	沒有妥善監管石油氣車輛維修工場。	不成立	3
環境保護署 (Environmental Protection Department)			
2014/4544B	沒有解決某鄉村渠道的臭味問題。	成立	1
2014/4779A	沒有跟進及回覆一宗關於空氣及水污染的投訴。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2014/5186B	無理拒絕投訴人就「強制淘汰歐盟四期以前柴油商業車輛特惠資助計劃」提出的申請。	不成立	0
2014/5509A	沒有妥善處理一宗關於化糞池污水滲漏的投訴。	不成立	0
2015/0217	延誤查證一些污染物滲漏的源頭。	不成立	1
2015/1901B	不當地向被投訴的食肆透露投訴人的身份。	未有定論	0
2015/3105A	未有對位於中環的一個公眾場所舉辦音樂活動時發出的噪音滋擾採取有效管制措施，以及推卸責任。	不成立	0
消防處 (Fire Services Department)			
2015/0071B	沒有就某村屋內的違例建築工程採取執法行動。	不成立	0
2015/1800	救護車延誤抵達現場。	不成立	0
2015/1801	無理拒絕由警察沿途護送投訴人的女兒轉往另一間醫院。	不成立	0
2015/3418	錯誤地評定某條私家路並不屬於緊急車輛通道。	不成立	0
2015/3868B	沒有對一道涉嫌阻礙投訴人住所走火通道的鐵閘採取行動。	不成立	0
2015/4520A	滅火輪未有及早抵達火警現場。	不成立	0
食物環境衞生署 (Food and Environmental Hygiene Department)			
2014/2060G	申請撥地的做法欠妥。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
2014/3972A	沒有妥善與其他相關部門跟進投訴人設置食肆露天座位的申請。	部分成立	2
2014/4350A	沒有妥善處理某回收攤檔所衍生的問題。	部分成立	1
2014/4438	延誤跟進冷氣機滴水問題。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
2014/4775 2014/4897 2014/4907 2014/5543 2014/5546	執法不力，縱容街頭經營者的非法販賣及阻街行為。	成立	1

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2014/5276A	在處理某公共屋邨的無牌小販非法擺賣問題時推卸責任。	不成立	0
2015/0240A	沒有就某項工程進行期間在行人路上殘留的油漆污漬採取適當行動。	不成立	0
2015/0372A	沒有就兩間食肆佔用某公共屋邨內的一條後巷採取執行契約條款行動。	部分成立	1
2015/0656	延誤收集食品樣本進行化驗，以致沒有妥善處理一宗相關的投訴。	成立	1
2015/0764	沒有妥善處理一宗食物投訴。	部分成立	0
2015/0773	沒有妥善跟進一宗投訴。	不成立	1
2015/1093	沒有解決住戶在私人大廈餵飼野鴿的問題。	成立	1
2015/1475	(1) 不當地向一間食肆發出暫准牌照（不成立）； (2) 沒有就該食肆無牌經營食物製造廠採取執法行動（不成立）；以及 (3) 在該食肆的暫准牌照屆滿後，沒有對該無牌經營的食肆採取執法行動（不成立）。	不成立	1
2015/1489	未能有效監管在「表列街道」擺賣的小販。	不成立	3
2015/1490A	延誤及沒有妥善處理一宗滲水投訴。	成立	2
2015/1586B	無理建議投訴人就一個靠牆攤檔自行申請法庭命令。	不成立	0
2015/1628	沒有妥善處理一宗關於油麥菜上有殘餘除害劑的食物投訴。	成立	2
2015/1715A	未能有效管制違例小販問題。	不成立	1
2015/1897	沒有就一些阻礙行人路的廣告燈箱採取執法行動。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
2015/1901C	不當地向被投訴的食肆透露投訴人的身份。	未有定論	0
2015/1975	沒有妥善處理一宗食物投訴。	部分成立	1
2015/2064	沒有採取有效的執法行動，以解決店舖非法擴展營業範圍所造成的阻街問題。	部分成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2015/2068	沒有採取有效的執法行動，以解決店舖非法擴展營業範圍所造成的阻街問題。	部分成立	1
2015/2163B	沒有採取有效措施，以解決違例停泊單車的問題。	不成立	0
2015/2486	沒有採取有效的執法行動，以解決某回收店舖所造成的阻街問題。	部分成立	1
2015/2525	沒有糾正違規使用街市攤檔的問題。	成立	1
2015/2578	沒有派員實地視察，便發出勸諭信要求業主處理冷氣機滴水問題。	部分成立	0
2015/2746	沒有徹底調查數宗冷氣機滴水投訴。	不成立	0
2015/2992A	沒有妥善跟進一宗關於村屋圍牆有污水滲漏的投訴。	不成立	1
2015/3042A	沒有妥善處理一宗滲水投訴，以及推卸責任。	不成立	2
2015/3077A	對傢具雜物所造成的阻街問題執法不力。	不成立	1
2015/3105B	未有對位於中環的一個公眾場所舉辦音樂活動時發出的噪音滋擾採取有效的管制措施，以及推卸責任。	不成立	0
2015/3375A	沒有就非法販賣鮮魚活動採取適當的執法行動。	不成立	1
2015/3803A	對某回收店所造成的阻街問題執法不力。	部分成立	1
2015/4180A	沒有對店舖前擴建地台所造成的阻街問題採取執法行動。	不成立	1
2015/4635	沒有妥善處理一宗食物投訴。	不成立	0
政府產業署 (Government Property Agency)			
2015/0613	延誤向香港警察學院食堂的前租戶退回按金。	成立	8
2015/2416	捏造有關投訴人的資料，以及發放未經警方同意的虛假資料。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
政府總部 — 政務司司長辦公室 (Government Secretariat – Chief Secretary for Administration's Office)			
2015/2237(I)	無理拒絕向投訴人提供中央政策組發表的研究報告。	不成立	0

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
政府總部 — 政制及內地事務局 (Government Secretariat – Constitutional and Mainland Affairs Bureau)			
2015/2857(I)	拒絕向投訴人提供政府就政改問題與各政治團體及立法會議員會面的記錄。	投訴不成立，但機構另有缺失	2
政府總部 — 發展局 (Government Secretariat – Development Bureau)			
2014/2060D	沒有妥善處理投訴人的要求，以及偏袒規劃署。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
2015/1960A	在處理一宗有關樹木腐爛的投訴時推卸責任。	不成立	0
2015/3186(I)	沒有向投訴人提供85幅評估為具有重建潛力的公務員建屋合作社用地的名單。	成立	1
政府總部 — 教育局 (Government Secretariat – Education Bureau)			
2014/3889	(1) 拒絕投訴人將他與職員的電話通話進行錄音的要求（成立）；以及 (2) 無理要求他只可以書面或會面方式查詢投訴個案的進度（不成立）。	部分成立	2
2014/4939	(1) 不當地允許某幼稚園拒絕在學童哮喘發作時協助他使用擴張氣管藥物（不成立）；以及 (2) 沒有向投訴人交代他們的其中一宗投訴的調查結果（不成立）。	不成立	1
2015/1849	沒有妥善監管一間小學。	不成立	0
政府總部 — 食物及衛生局 (Government Secretariat – Food and Health Bureau)			
2014/2060B	沒有妥善處理投訴人的要求，以及偏袒衛生署。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
政府總部 — 民政事務局 (Government Secretariat – Home Affairs Bureau)			
2015/1820A	(1) 沒有進行查證便回覆投訴人（不成立）；以及 (2) 沒有適當監管遴選運動員的程序（不成立）。	不成立	0
政府總部 — 運輸及房屋局 (Government Secretariat – Transport and Housing Bureau)			
2015/2325A	沒有管制透過手機應用程式接受預約後以出租或取酬方式非法載客的無牌私家車。	不成立	0
2015/2438A	沒有管制以出租或取酬方式非法載客的客貨車。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2015/2981A	沒有妥善處理一宗關於不當地更改樓宇用途的投訴。	不成立	0
路政署 (Highways Department)			
2015/0240B	沒有就某項工程進行期間在行人路上殘留的油漆污漬採取適當行動。	不成立	0
2015/3805(I)	拒絕向投訴人提供由該署承辦商所填寫的驗樹報告。	不成立	1
民政事務總署 (Home Affairs Department)			
2014/4350B	沒有妥善處理某回收攤檔所衍生的問題。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
2014/4544A	沒有解決某鄉村渠道的臭味問題。	不成立	0
2015/0099B	沒有妥善監督某寵物公園的建築工程。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
2015/0112B	沒有在某鄉村進行排水工程以解決水浸問題。	不成立	1
2015/0644C	(1) 在跟進一宗懷疑渠管滲漏及地面破損的投訴時推卸責任（不成立）；以及 (2) 職員態度欠佳（未有定論）。	不成立	0
2015/2163A	沒有採取有效措施，以解決違例停泊單車的問題。	不成立	2
2015/2327	(1) 延誤回覆投訴人就二〇〇六年進行的一次地區諮詢所提出的查詢（成立）； (2) 延誤向投訴人提供有關諮詢的詳情（成立）；以及 (3) 向另一部門提供失實的諮詢結果（未有定論）。	部分成立	1
2015/2753	(1) 無理拒絕為投訴人提供宣誓服務（不成立）； (2) 容許市民不按照法例規定作出法定聲明（不成立）；以及 (3) 把「聲明」和「宣誓」混為一談，有誤導市民之嫌（不成立）。	不成立	1
2015/3077B	對傢具雜物所造成的阻街問題執法不力。	不成立	0

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
香港考試及評核局 (Hong Kong Examinations and Assessment Authority)			
2015/1851(R)	沒有妥善處理投訴人的索取資料要求。	部分成立	2
香港房屋協會 (Hong Kong Housing Society)			
2014/4538	沒有妥善處理投訴人關於公營房屋單位轉換戶主的申請。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
2015/0847A	無理限制沒有香港身份證的業主不能申請某些樓宇維修補助金。	不成立	0
醫院管理局 (Hospital Authority)			
2014/5176A	(1) 在審批投訴人的「傷殘人士泊車許可證」申請時，沒有考慮他的身體、醫療和社交方面的因素（不成立）； (2) 沒有基於體恤理由考慮他的申請（不成立）；以及 (3) 沒有通知投訴人該局與運輸署舉行會議的結果（成立）。	部分成立	1
2015/1802	未有取得投訴人的同意，便撤去其女兒的維持生命儀器。	不成立	0
2015/2399	延誤回覆一宗投訴。	成立	1
房屋署 (Housing Department)			
2014/2264	於投訴人到海外留學期間無理收回她的公屋單位。	投訴不成立，但機構另有缺失	2
2014/3303	誤導投訴人，令她以為在公屋單位內進行的改建工程沒有違規，而且不合理地拒絕向她提供還原工程的收費細則。	投訴不成立，但機構另有缺失	5
2014/3798	(1) 沒有妥善審核多個團體借用某公共屋邨的公眾場地的申請（部分成立）； (2) 在爭議未解決前，不合理地暫停處理所有申請（不成立）；以及 (3) 在回覆投訴人時提供失實的資料（未有定論）。	部分成立	4
2014/4562	(1) 容許一名區議員於尚未退回其原有議員辦事處之前，申請在另一個公共屋邨租用議員辦事處（不成立）；以及 (2) 容許與上述區議員共同租用原有議員辦事處的另一名區議員繼續承租整個議員辦事處，而沒有再作公開編配（部分成立）。	部分成立	3

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2014/4890A	把某公共屋邨的斜坡內及巴士站下敷設的水管系統的維修責任推卸給投訴人。	不成立	0
2014/4946	不當地接納某些「社區團體」申請借用公共屋邨的公眾場地。	不成立	0
2014/5008	沒有妥善處理投訴人的查詢及投訴。	不成立	2
2014/5276B	在處理某公共屋邨的無牌小販非法擺賣問題時推卸責任。	不成立	1
2015/0372B	沒有就兩間食肆佔用某公共屋邨內的一條後巷採取執行契約條款行動。	不成立	0
2015/0427	誤導投訴人，令他以為在公屋單位內進行的改建工程沒有違規，以及延誤答覆他就還原工程所提出的疑問。	投訴不成立，但機構另有缺失	4
2015/0786A	沒有監察承辦商進行的維修工程及以書面回覆投訴人。	成立	1
2015/0942(I)	無理拒絕向投訴人提供他發生意外所在的公共屋邨商場的管理記錄／工作指引／閉路電視片段等資料。	成立	3
2015/1633	(1) 表格上的指示有欠清晰（成立）；以及 (2) 職員無理拒絕即時接見投訴人以處理他的投訴（不成立）。	部分成立	1
2015/1715B	未能有效管制違例小販問題。	不成立	1
2015/1810	沒有解決某公共屋邨內因違規安裝冷氣機而引起的滴水問題。	不成立	2
2015/2091	在投訴人離婚後無理要求他遷出公屋單位。	投訴不成立，但機構另有缺失	2
2015/2216	沒有妥善處理投訴人調遷較大公屋單位的申請。	投訴不成立，但機構另有缺失	2
2015/2981B	無理更改某「居者有其屋計劃」屋苑的樓宇用途。	不成立	0
2015/3042B	沒有妥善處理一宗滲水投訴，以及推卸責任。	不成立	1
2015/3229	處理投訴人兩次調遷申請的做法前後不一致。	不成立	0

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
廉政公署 (Independent Commission Against Corruption)			
2015/0238(I)	無理拒絕向投訴人提供就其貪污舉報所進行調查的有關資料。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
地政總署 (Lands Department)			
2014/2060E	沒有妥善管理一幅政府土地，浪費政府資源及公帑。	不成立	0
2014/3972B	沒有妥善查證某幅土地的維修保養責任誰屬。	部分成立	0
2014/4350C	沒有妥善處理某回收攤檔所衍生的問題。	投訴不成立，但機構另有缺失	1
2014/4544C	沒有解決某鄉村渠道的臭味問題。	不成立	1
2014/4657B	延誤對一些非法構築物採取執法行動。	不成立	1
2014/4779C	沒有就某私人土地上的填土活動採取執管行動。	不成立	0
2014/5509B	沒有妥善處理一宗關於化糞池污水滲漏的投訴。	成立	1
2015/0071C	沒有進入某村屋單位視察，便斷定該單位的內部裝修工程沒有違反地契條款。	不成立	0
2015/0324A	沒有妥善跟進兩家車房非法佔用或阻礙咪錶泊車位，以及有車輛駛過行人路進出車房的問題。	成立	1
2015/0644B	在跟進一宗懷疑渠管滲漏及地面破損的投訴時推卸責任。	不成立	0
2015/1586C	沒有就一個靠牆攤檔向投訴人交代跟進行動。	不成立	0
2015/1679B	(1) 沒有就僭建物採取執法行動（成立）；以及 (2) 沒有向投訴人發出正式回覆（不成立）。	部分成立	1
2015/1960B	在處理一宗有關樹木腐爛的投訴時推卸責任。	不成立	0
2015/1971(I)	拒絕披露同意某項決定的鄉事委員會主席之姓名。	成立	2
2015/2163C	沒有採取有效措施，以解決違例停泊單車的問題。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2015/2413(I)	(1) 無理拒絕提供與某村屋有關的資料(不成立); (2) 未有按《公開資料守則》所訂的時限回應索取資料的要求(不成立); (3) 無理質疑投訴人的父親的授權書之合法性(不成立); (4) 就事涉村屋是否違規,所作的多次答覆前後不一致(不成立);以及 (5) 拒絕提供該署曾向他父親派送的資料(不成立)。	不成立	0
2015/2992B	沒有妥善跟進一宗關於村屋圍牆有污水滲漏的投訴。	不成立	2
2015/3061B	對某村屋非法佔用政府土地的僭建物執法不力。	投訴不成立,但機構另有缺失	1
2015/3077C	對傢具雜物所造成的阻街問題執法不力。	不成立	0
2015/3144A	沒有妥善跟進燒烤場經營者在某海灘旁非法搭建帳篷的問題。	不成立	1
2015/3355A	沒有對某些寮屋的違規構築物採取執管行動。	成立	1
2015/3375B	沒有就非法佔用政府土地問題採取適當的執法行動。	不成立	2
2015/3419	無理認為在一條私家路上泊車並不算違反某屋苑的地契條款。	不成立	0
2015/3803B	對某回收店所造成的阻街問題執法不力。	不成立	2
2015/3995B	延誤對某大廈外牆上的大型廣告招牌採取執法行動,令附近大廈住戶於晚間遭受光滋擾。	投訴不成立,但機構另有缺失	1
2015/4180B	沒有對店舖前擴建地台所造成的阻街問題採取執法行動。	不成立	1
康樂及文化事務署 (Leisure and Cultural Services Department)			
2015/0099A	延誤回覆,以及沒有妥善監督某寵物公園的建築工程。	部分成立	0
2015/1410	無理禁止投訴人在公共圖書館內拍攝參考書資料。	不成立	1
2015/1820B	沒有適當監管遴選運動員的程序。	不成立	0

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2015/1960C	在處理一宗有關樹木腐爛的投訴時推卸責任。	不成立	0
2015/3144B	沒有妥善跟進燒烤場經營者在某海灘旁非法搭建帳篷的問題。	不成立	1
2015/3502(I)	以「內部文件」為理由，拒絕提供某塌樹事件的驗樹報告，違反《公開資料守則》。	成立	2
強制性公積金計劃管理局 (Mandatory Provident Fund Schemes Authority)			
2014/4847(R)	(1) 無理堅持只能以謄本方式提供電話錄音記錄(成立)； (2) 沒有遵照既定指引和守則處理一宗索取資料要求(不成立)；以及 (3) 無理拒絕接受投訴人對該局職員所作的口頭投訴(部分成立)。	部分成立	2
海事處 (Marine Department)			
2014/4448	(1) 不當地處理對投訴人的紀律研訊(成立)； (2) 沒有解釋紀律小組所作的決定(成立)； (3) 無理延長投訴人的暫停委任期(成立)； (4) 延誤回覆他提出的上訴(成立)；以及 (5) 修訂有關專業申請資格的程序欠妥(成立)。	成立	13
2014/4504(I)	拒絕披露紀律小組非公職人士成員的資料。	成立	2
2015/0433	在投訴人申請補領「遊樂船隻操作人合格證明書」時，無理要求他提供視力證明書。	成立	2
規劃署 (Planning Department)			
2014/2060C	推卸責任，未有重新規劃一幅政府土地的用途。	投訴不成立，但機構另有缺失	0
2014/4779B	沒有妥善跟進投訴人就兩項規劃許可提出的投訴和反對意見。	不成立	0
2015/0923	(1) 無理拒絕向投訴人提供其所屬團體獲授權代表其他人士在城市規劃委員會的聆聽會上發言的數字(不成立)；以及 (2) 沒有按照上述獲授權發言的數字安排足夠的發言時間，讓投訴人所屬團體在聆聽會上發言(不成立)。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2015/0925	(1) 沒有就某些土地存放金屬廢料和使用重型機器採取執法行動（部分成立）；以及 (2) 沒有向投訴人交代調查結果（不成立）。	部分成立	2
郵政署 (Post Office)			
2015/1157 2015/1245 2015/1681 2015/1708 及其他	不當地處理遺失掛號郵件的查詢及索償申請。	不成立	5
2015/2363	沒有妥善處理一項續租郵政信箱的申請。	成立	3
個人資料私隱專員 (Privacy Commissioner for Personal Data)			
2014/4454	(1) 延誤處理投訴人的投訴（部分成立）；以及 (2) 沒有回覆他的查詢（成立）。	部分成立	2
2015/0922	(1) 延誤處理一宗投訴（部分成立）； (2) 沒有回覆投訴人的電話（不成立）；以及 (3) 未能提供有效率的熱線服務（不成立）。	部分成立	1
香港電台 (Radio Television Hong Kong)			
2015/2670(I)	拒絕披露贊助某項民意調查所涉及的金額，以及不當地使用公帑贊助該項調查。	部分成立	1
差餉物業估價署 (Rating and Valuation Department)			
2015/2418(I)	拒絕向投訴人披露該署就一項小型屋宇豁免差餉申請所提供的意見。	不成立	0
社會福利署 (Social Welfare Department)			
2014/4697	延誤把一宗有關某護養院涉嫌虐老的個案轉交該署轄下的相關組別跟進。	部分成立	1
2015/1360	(1) 無理在申請人去世後終止審批其「綜合社會保障援助」申請（不成立）； (2) 延誤處理有關申請（不成立）；以及 (3) 延誤答覆投訴人有關申請進度的查詢（不成立）。	不成立	0

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
運輸署 (Transport Department)			
2014/2640	沒有妥善監察299X、99及94號路線的巴士服務。	部分成立	3
2014/5176B	(1) 在審批投訴人的「傷殘人士泊車許可證」申請時，沒有考慮他的身體、醫療和社交方面的因素（不成立）； (2) 沒有基於體恤理由考慮他的申請（不成立）；以及 (3) 沒有通知投訴人該署與醫院管理局舉行會議的結果（不成立）。	不成立	0
2014/5186A	無理拒絕投訴人就「強制淘汰歐盟四期以前柴油商業車輛特惠資助計劃」提出的申請。	不成立	0
2015/0117	預約在指定車輛測試中心驗車的輪候時間過長。	不成立	14
2015/0280	預約在指定車輛測試中心驗車的輪候時間過長。	不成立	14
2015/0324B	沒有妥善跟進兩家車房非法佔用或阻礙咪錶泊車位，以及有車輛駛過行人路進出車房的問題。	不成立	0
2015/1037	(1) 沒有督促某私人屋苑的管理公司糾正不合規格的路拱（部分成立）；以及 (2) 沒有向投訴人交代個案的進展（部分成立）。	部分成立	6
2015/1595	容許駕駛執照持有人登記一個無效的地址，並且向警方提供該地址，以致定額罰款通知書錯誤寄交投訴人。	成立	6
2015/1869	無理准許某屋苑的物業管理公司在投訴人的居所外錯誤設置路拱及相關警告標誌。	不成立	0
2015/2325B	沒有管制透過手機應用程式接受預約後以出租或取酬方式非法載客的無牌私家車。	不成立	5
2015/2438B	沒有管制以出租或取酬方式非法載客的客貨車。	不成立	4
2015/2550A	沒有規管殘疾人士代步工具的使用。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2015/2581	沒有積極要求某屋苑的物業管理公司修正屋苑內不合規格的路拱。	部分成立	5
2015/3391	延誤處理及無理否決投訴人自訂車輛登記號碼的申請。	部分成立	2
2015/3918	沒有規管電動個人可移動工具的使用。	不成立	3
市區重建局 (Urban Renewal Authority)			
2015/0847B	無理限制沒有香港身份證的業主不能申請某些樓宇維修補助金。	不成立	0
水務署 (Water Supplies Department)			
2014/4890B	把某公共屋邨的斜坡內及巴士站下敷設的水管系統的維修責任推卸給投訴人。	不成立	0

經全面調查後終結的個案撮要選錄

（附件中選錄的個案撮要摘錄了主要投訴及相關結論。有關個案的整體結論及建議數目等更詳細資料，請參閱附件7。）

（個案撮要按所涉機構的英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱詳載於附件1。若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。）



屋宇署 (BD)

個案編號：OMB 2014/5636 – 清拆僭建物

投訴：延誤取締僭建物 – 成立

投訴內容

事緣投訴人於二〇一三年向屋宇署投訴某大廈的平台有僭建物（「事涉僭建物」）。其後，該署先後向有關業主發出清拆令及提出檢控。然而，事涉僭建物一直存在，投訴人不滿該署遲遲未有予以取締。

本署調查所得

2. 早在二〇〇六年，屋宇署已發現事涉大廈平台上有兩個新建的僭建物（即事涉僭建物）。該兩個僭建物與兩個並列的單位（「單位1」及「單位2」）相連。根據既定執法政策，事涉僭建物屬「須優先取締類別」。

3. 二〇〇七年至二〇一〇年期間，屋宇署曾向有關業主發出清拆令，並因他們沒有遵辦清拆命令而發出警告信，其後更決定檢控有關業主。然而，其間單位1的業權有變，而新業主的資料尚未登記，該署遂暫緩檢控該單位的業主，而改以發信勸諭該單位的舊業主盡快清拆其平台的僭建物。其後，該署成功檢控單位2的業主沒有遵從清拆令。至於單位1的平台僭建物，在確定該單位的新業主身份後，該署發出取代命令，要求清拆僭建物。接獲投訴人二〇一三年的投訴後，該署再委派顧問公司到場視察，並因應視察結果先後向兩個單位的業主發出警告信及提出檢控。

4. 二〇一四年，法庭裁定單位1及單位2的業主沒有遵從取代命令及清拆令，判處罰款。然而，由於事涉僭建物依然存在，屋宇署於二〇一五年一月再向有關業主發出警告信，表明會再次提出檢控，以及在委託承建商清拆僭建物後追討有關費用。同年三月，該署發出「擬申請封閉令通知」，有關業主隨即自行清拆了事涉僭建物。

屋宇署的解釋

5. 屋宇署表示在二〇〇六年至二〇一二年期間，該署轄下的專責事務組工作量十分沉重，除須跟進新建僭建物個案外，亦須處理大量積壓的個案，以及為推行「強制驗樓計劃」籌劃內部重組工作。

6. 屋宇署承認有不當延誤。該署於二〇一四年重新調配資源後，已加快處理積壓的個案，並加強檢控未有履行法定命令的業主。

本署的評論

7. 屋宇署早在二〇〇六年已將事涉僭建物納入「須優先取締類別」，但直至該署於二〇一五年三月發出「擬申請封閉令通知」及表明會交由承建商進行清拆後，有關業主才清拆事涉僭建物。其間，屋宇署也曾就業主未有遵辦清拆命令而先後兩次提出檢控及三次發出警告信，惟業主一直沒有理會，而事涉僭建物則存在長達九年。名為「優先」的行動，該署竟然可如此拖拉，實在是一大諷刺。

8. 假若該署能當機立斷，及早發出「擬申請封閉令通知」，事涉僭建物相信早已被取締。

9. 事實上，類似的延誤屢見不鮮，而屋宇署往往以個案積壓及人手不足作為延誤的理由。本署認為，該署應採取更果斷的執法行動，從而善用資源及提高效率，以解決問題。

結論及建議

10. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

11. 申訴專員敦促屋宇署徹底檢討執法策略，以免一再出現公眾難以接受的同類延誤。

這宗個案顯示部門執法不力



香港海關 (C&ED)

個案編號：OMB 2015/1222 – 申報應課稅品

投訴：無理指投訴人未有申報應課稅品並向他徵收罰款 – 不成立

投訴內容

投訴人稱某天經羅湖管制站返港，當時管制站的紅通道被圍封，而且沒有職員當值，故他轉往綠通道並主動向香港海關（「海關」）的職員查詢應如何申報所攜帶的十包香煙。可是，職員卻指他沒有申報應課稅品，違反《應課稅品條例》（「《條例》」），向他發出「致違例者通知書」，並要求他於十天內繳付稅款及罰款。

本署調查所得

2. 《條例》訂明，任何人經入境管制站進入香港而沒有就所攜帶超出豁免數量的應課稅品（以香煙而言是19支）向海關作出申報，或作出虛假或不完整的申報，即屬違法，可被檢控。另一方面，海關關長可運用《條例》賦予的「有代價地就罪行不予檢控」的權力，准許違例者選擇以罰款代替檢控及沒收貨品。

3. 海關在各入境管制站實施「紅綠通道系統」。攜帶須申報貨品的入境者，須往紅通道向海關人員作出申報；如沒有攜帶任何應課稅品，或所攜貨品符合豁免數量，則可使用綠通道。

海關的回應

4. 海關指出，事發當晚羅湖管制站的紅綠通道如常開放並有職員當值。投訴人於辦理入境手續後直接前往綠通道，邊行邊使用手提電話，又垂着頭靠離當值職員較遠的一邊走。海關人員截停他並要求檢查其背包，結果發現有共200支未完稅香煙，於是按照「有代價地就罪行不予檢控」的內部指引，向他發出「致違例者通知書」。海關強調，投訴人在被截停前一直沒有主動接觸任何人或主動申報所攜帶的應課稅品。

本署的評論及結論

5. 本署曾查看事發過程的閉路電視片段及海關提供的其他相關資料，認為海關對事件的描述與閉路電視片段吻合，投訴人當時原本可經紅通道申報所攜香煙，但他卻使用綠通道，而且從沒有主動作出申報。海關人員截查其背包及向他發出「致違例者通知書」，完全合乎既定的法規及程序，並無失當。

6. 投訴人雖對海關的回應提出異議，並質疑閉路電視片段的真確性，但未能提出任何證據以支持其論點，亦未有應約與本署調查人員會面解釋，故本署不能信納其片面之詞。

7. 綜觀以上所述，申訴專員認為這宗投訴不成立。



衛生署 (DH)

個案編號：OMB 2015/3698 – 學童牙科保健服務

投訴：無理拒絕向投訴人的兒子提供學童牙科保健服務 – 成立

投訴內容

投訴人為在家接受教育的兒子申請參加衛生署的學童牙科保健服務，但該署以其兒子沒有註冊入學為理由，拒絕她的申請。她認為，兒子是香港永久性居民，有權享有此服務，而衛生署以「行政手段」拒絕她的申請，並不公平。

本署調查所得

學童牙科保健的服務對象和參加資格

2. 衛生署於一九八〇年開始提供學童牙科保健服務，旨在向全港小學生（包括特殊學校學生）提供基本牙齒及口腔健康護理。

衛生署的回應

3. 學童牙科保健服務自推行以來，均以在學兒童為服務對象並以學校為參加單位，此機制一直行之有效。該署是本着一視同仁的原則處理申請，即參加者必須為小學生或特殊學校學生。

本署的評論

4. 本署認為，推行學童牙科保健服務的目的，是要照顧某個年齡階段的兒童在牙齒及口腔健康方面的護理需要，衞生署不應為了行政上的方便，只以在學兒童為服務對象及以學校為參加單位。

5. 事實上，對於因特殊學習需要而未能就讀小學的兒童來説，衞生署的做法忽略了他們的牙科保健需要。據本署了解，教育局考慮到個別兒童的學習需要，不會一概禁止他們在家接受教育。因此，衞生署亦應該為這些兒童提供牙科保健服務，否則便有違推行這項服務的原意，對他們造成不公。

結論及建議

6. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

7. 本署欣悉，衞生署其後檢討了學童牙科保健服務的範圍，決定即時開始為6歲至未滿12歲而在家接受教育的兒童提供這項服務。

這宗個案顯示部門辦事欠靈活



教育局 (EDB)

個案編號：OMB 2014/3889 – 電話錄音要求

主要投訴：無理拒絕市民的電話錄音要求 – 成立

投訴內容

投訴人就其一宗投訴個案致電教育局職員甲查詢進度時，欲將通話錄音。職員甲拒絕其錄音要求，隨後更默不作聲。投訴人為此向教育局投訴。該局回覆表示，由於投訴人在職員甲不同意的情況下將通話錄音，故職員甲終止與他對話。

2. 投訴人向本署投訴職員甲無理拒絕他的錄音要求，而教育局不應認同該職員默不作聲的做法。

教育局的回應

3. 教育局向本署解釋，職員甲不同意錄音，是為了保障本身的個人資料及私隱。職員甲雖因此而停止發言，但仍專心聆聽投訴人的申述，直至後者掛線。其後，職員甲更發電郵向投訴人解釋：市民如欲將與該局職員的對話錄音，須先取得對方同意。市民亦可考慮以書面或親身向該局人員作出投訴或查詢。

4. 教育局曾就市民要求錄音的問題徵詢法律意見。據該局了解，職員可按個別情況，考慮是否接受市民的錄音要求。另外，根據教育局的既定程序和指引，職員須在徵得來電者的同意後，方可錄音；若來電者不同意錄音，職員會建議對方以書面或會面形式提出投訴或查詢。經考慮以上所述，職員甲遂向投訴人表示不同意他進行錄音。

本署的評論

5. 本署留意到，職員甲在拒絕投訴人的錄音要求前，並沒有詢問他錄音的目的，以考慮其要求是否合理。本署認為，若投訴人純粹是為了記錄通話內容，職員甲便沒有理由拒絕其要求，畢竟職員甲與投訴人對話不過是履行職務，談話內容亦只會涉及公事。本署實在看不出投訴人的錄音要求如何會侵犯職員甲的私隱。

6. 此外，職員甲在拒絕投訴人的錄音要求後，並無即時向他解釋原因，便終止發言而只默然聆聽，其做法亦不恰當。

7. 教育局的相關指引僅要求該局職員須徵得來電者的同意方可錄音，而並無要求來電者亦須先徵得該局職員的同意才可錄音。本署認為，職員甲不應援引該指引拒絕投訴人的要求，而教育局亦不應認同職員甲的做法。

結論及建議

8. 基於以上分析，申訴專員認為，上文第2段所述的投訴成立。

9. 申訴專員建議教育局檢討職員處理市民錄音要求的做法，並制訂適當的指引，以免再引起類似投訴。

這宗個案顯示部門指引不足及職員處事失當



環境保護署 (EPD) 及 地政總署 (Lands D)

個案編號：OMB 2014/5509A & B – 污水滲漏

投訴：
環境保護署 – 沒有妥善處理一宗污水滲漏投訴，以致問題持續 – 不成立

地政總署 – 同上 – 成立

投訴內容

投訴人向本署投訴環境保護署(「環保署」)及地政總署沒有妥善跟進她關於一個化糞池滲漏的投訴。

2. 事緣投訴人發現其居所附近某村屋的化糞池滲漏，流出的污水積聚在村屋後一條小路上，她於是致電1823投訴。個案轉介環保署及地政總署跟進。

3. 環保署在進行色粉測試後，確定污水的源頭是該村屋的化糞池，遂要求有關住戶安排清理。然而，滲漏問題未見改善。環保署表示，只能口頭勸諭有關業主，而不能採取進一步行動。地政總署的當區地政處(「地政處」)最初向投訴人表示無法就環境衞生滋擾及污染問題提供協助；及至接獲投訴人的書面投訴後，該處才去信要求有關業主維修化糞池。其後，事涉化糞池仍然持續滲漏。

環保署的解釋

4. 環保署表示，該署已適當地就滲漏問題進行色粉測試，並要求有關住戶安排清理化糞池，亦有將測試結果通知地政處，請該處跟進。由於滲漏並無污染附近水體，該署不能根據《水污染管制條例》採取執法行動。

地政總署的解釋

5. 地政總署表示，地政處起初未能確定污水積聚的位置，因為投訴人沒有提供村屋的門牌及確實位置。此外，職員在巡查時未能以目測確定污水來源，因此須先徵詢法律意見，以確定單憑環保署所提供的測試結果，是否足以證明有關業主違反土地契約條款，讓地政總署可採取執行契約條款行動，即把警告信送交土地註冊處註冊（俗稱「釘契」）。考慮到有關程序需時，該署已先向事涉村屋業主發出勸諭信，要求對方處理問題；在取得法律意見後，又隨即發出警告信，表明若情況持續，該署會考慮進行「釘契」。

本署的評論

6. 本署認為，環保署實已按其職責跟進個案，並且有積極聯絡有關住戶及地政處，希望能夠解決問題。

7. 至於地政總署方面，該署雖為規管村屋的部門，但卻沒有從速跟進及採取有效行動，以盡快制止事涉村屋導致嚴重環境衞生滋擾的違反土地契約條款行為。該署向村屋業主發出勸諭信後個多月，才徵詢法律意見，可見未有急投訴人所急，令人懷疑該署有否積極解決問題。

結論及建議

8. 基於以上所述，申訴專員認為對環保署的投訴不成立，而對地政總署的投訴則成立。

9. 申訴專員敦促地政總署督促地政處密切跟進個案，確保事涉村屋業主遵照警告信的要求，在期限前徹底糾正違契問題。

這宗個案顯示部門的執管行動有欠積極

經全面調查後終結的個案撮要選錄



食物環境衞生署 (FEHD)

個案編號：OMB 2014/4775; OMB 2014/4897; OMB 2014/4907; OMB 2014/5543; OMB 2014/5546 – 買賣手提電話的街頭經營者問題

投訴：執法不力，縱容街頭經營者的非法販賣及阻街行為 – 成立

投訴內容

五名投訴人先後向本署投訴，指有許多人(「街頭經營者」)自二〇一四年九月起在銅鑼灣及旺角兩條街道的行人路上收購及擺賣新型號的手提電話，部分更架起太陽傘，嚴重妨礙途人。有投訴人曾即場向在附近當值的食物環境衞生署(「食環署」)職員舉報，但該些職員沒有採取執法行動。

2. 各投訴人均指摘食環署執法不力，縱容街頭經營者的非法販賣及阻街行為。

相關法例和執法指引

3. 根據食環署所徵得的法律意見，街頭經營者在公眾地方向市民收購手提電話的活動不屬販賣行為，而街頭經營者亦不符合「小販」的法律定義：他們只是「買」而不是「賣」電話，況且，他們與出售手提電話的人亦只是進行一次過的交易。因此，《公眾衞生及市政條例》中有關販賣的條文並不適用。

4. 根據食環署的執法指引，如街頭經營者造成阻街但不涉及販賣行為，該署一般只會在接到投訴及／或發現阻街情況嚴重時，才會採取行動，包括援引《簡易程序治罪條例》向他們發出口頭警告；若街頭經營者拒絕離開，或接到警告後離開不久即折返恢復活動，該署職員可予逮捕。

5. 若街頭經營者的收購活動妨礙食環署的垃圾清掃工作，該署亦可援引《公眾衞生及市政條例》中的相關條文採取執法行動，包括發出「移走障礙物通知書」、移走造成妨礙的物件，甚或提出檢控等。

食環署的行動

6. 食環署對聚集在銅鑼灣及旺角的街頭經營者採取了以下行動：

(1) 發出口頭勸諭及／或口頭警告，並與警方採取多次聯合行動驅散街頭經營者，但行動中不曾向任何人士提出檢控；

(2) 於阻街雜物上張貼「移走障礙物通知書」，並清理在限期過後尚未移走的雜物；

(3) 派遣便衣人員實地視察，雖然間歇發現有街頭經營者販賣收購回來的手提電話，但由於他們在過程中沒有叫賣、兜售或展示售價，而金錢交易亦非在現場進行，故此該署無法援引販賣條文提出檢控；

(4) 拘控了一名非法販賣手提電話的街頭經營者。

本署觀察所得及評論

7. 本署人員曾數度往銅鑼灣及旺角視察，有以下發現：

(1) 大部分時間均見有大量街頭經營者長駐在行人路上擺放物品，對途人構成嚴重妨礙；

(2) 不少街頭經營者向途人展示其隨身背包或行李箱內不同款式的手提電話，並以廣告牌介紹各款電話的詳細資料；

(3) 有街頭經營者主動向本署人員兜售手提電話，或在本署人員詢問價錢時即時報價，並告知所查詢的款式是否有現貨可供購買；

(4) 亦有街頭經營者的隨身行李箱裝滿了手提電話，不過聲稱只是收購手提電話。

8. 本署認為，街頭經營者的活動已構成嚴重的阻街問題，而食環署卻只重複發出毫無阻嚇力的口頭勸諭或警告，或只是張貼「移走障礙物通知書」，實在無助於遏止街頭經營者的違法行為。

9. 此外，本署人員在實地視察中輕易發現有街頭經營者主動向途人兜售手提電話、提供報價及交收貨品的安排。那顯然都屬於販賣行為，而食環署卻以未能蒐集實質證據為由而不執法；如此藉口，實在牽強。

結論及建議

10. 綜合以上所述，申訴專員認為投訴成立。

11. 申訴專員敦促食環署密切監察街頭經營者的活動，對其非法販賣和阻街行為嚴正執法。

這宗個案顯示部門執法不力



食物環境衞生署 (FEHD)

個案編號：OMB 2015/0764 – 處理食物投訴

主要投訴：無理決定不採取法律行動 – 成立

投訴內容

投訴人於某食肆進膳時，發現一碟白灼蝦上有一條黑色、會蠕動的物體，他於是報警求助。個案獲轉介至食物環境衞生署(「食環署」)處理。

2. 然而，食環署在約六個月後致函投訴人，表示經考慮各項證據之後，決定不對事涉食肆採取法律行動。投訴人認為該署的決定無理。

本署調查所得

處理食物投訴的程序

3. 對於這類食物投訴個案，食環署的當區環境衞生辦事處(「環衞辦」)一般會把食物樣本送交食環署的防治蟲鼠事務組(「防蟲組」)、政府化驗所或漁農自然護理署(「漁護署」)進行鑑定或化驗，然後將個案轉介食環署的食物安全中心食物投訴組跟進。若決定檢控有關食肆，便須於六個月內提出。

食環署的解釋

4. 食環署指稱，根據經驗，該署若擬以食物中有異物而檢控食肆，必須肯定地指出異物屬何種生物或物種，並證明該異物並非源自食物本身，才能提出檢控。在這宗個案中，政府化驗所、防蟲組及漁護署的一名護理主任均未能鑑定事涉物體為何種生物。因此，食環署認為不能排除該生物是源自蝦本身而非「異物」，故沒有充分證據就食物樣本向事涉食肆提出檢控，該署遂只向有關食肆發出警告信。

本署的評論

5. 食環署是食物安全的把關者，實必須嚴謹地處理食物投訴個案，盡力蒐集證據，並適當地警誡或懲處違法食肆，以儆效尤。觀乎這宗個案，食環署把事涉物體交由上述三方鑑定是未夠穩妥的，因為他們恐怕都並非蠕蟲科的專家。此外，食環署以「不能排除（會蠕動的事涉物體）是源自蝦本身」為理由，決定不採取法律行動，未免違反常理。本署認為，該署理應聯絡有關學科的權威，以鑑定事涉物體屬何種生物，而不應就此終結個案。即使仍未能鑑定是甚麼生物，該署亦應徵詢律政司的意見，以確定能否憑藉已有的證據對有關食肆採取法律行動。

結論

6. 基於以上所述，申訴專員認為投訴成立。

7. 由於事過境遷，食環署現已無法改變就這宗事件所作的決定。申訴專員敦促該署汲取經驗，日後在處理同類個案時，積極尋求專家及法律意見，冀能採取適當的法律行動，以充分保障食物安全及市民健康。

這宗個案顯示部門未有嚴謹執法



食物環境衞生署 (FEHD)

個案編號：OMB 2015/1628 – 食物安全投訴

投訴：沒有妥善處理一宗食物投訴，只向事涉食物銷售商發警告信而不提出檢控 – 成立

投訴內容

投訴人發現從某銷售商購買的油麥菜（「事涉油麥菜」）沾有疑似殘餘農藥，於是向食物環境衞生署（「食環署」）投訴。

2. 食環署其後告知投訴人，經化驗後證實事涉油麥菜所含除害劑「四聚乙醛」的殘餘超過法例訂明的「最高殘餘限量」，但該署決定只發警告信予有關銷售商而不會提出檢控。投訴人認為食環署的處理欠妥。

本署調查所得

對食物內除害劑殘餘的規管

3. 《公眾衞生及市政條例》（「《條例》」）下的《食物內除害劑殘餘規例》（「《規例》」）旨在加強規管食物內除害劑的殘餘，以保障市民健康。《規例》附表1第1部（「第1部」）為個別種類食物訂定了除害劑的「最高殘餘限量」。

4. 《規例》訂明，任何人不得售賣含有除害劑殘餘的食物供人食用，除非除害劑殘餘量不超過「最高殘餘限量」或經食環署進行風險評估後認為不超出「安全參考值」(即涉及慢性毒性的「每日可攝入量」或急性毒性的「急性參考劑量」)。

食環署的解釋

5. 接到投訴的當區環境衞生辦事處把事涉油麥菜送往政府化驗所進行除害劑殘餘量化驗。當時，油麥菜被歸類為「葉用萵苣」，而化驗結果顯示事涉油麥菜所含的「四聚乙醛」遠超出法例所訂的上限，屬於違法。

6. 然而，負責跟進個案的食物安全中心(「食安中心」)轄下食物監察及投訴組(「投訴組」)其後得悉，油麥菜的學名與「葉用萵苣」不完全相同，不宜歸入「葉用萵苣」類別。由於油麥菜不再屬於「第1部」所列的任何一類食物，因此須為事涉油麥菜進行風險評估，以決定應否提出檢控。

7. 食安中心的風險評估組(「評估組」)進行了風險評估後，結論是：長期每天進食含相同份量的除害劑殘餘的油麥菜將超出「每日可攝入量」，雖不會超出「急性參考劑量」，但不能排除對一般攝入量和高攝入量人士的健康產生慢性不良影響。

8. 投訴組在參考律政司就其他個案所提供的法律意見後，認為由於評估組沒有明確指出售賣事涉油麥菜可否視作觸犯《規例》或《條例》的相關條文，其報告未能被理解為有關銷售商已違反相關條文的證據；而即使提出檢控，亦未能達到「沒有合理疑點」的舉證要求。因此，食環署只會向該銷售商發警告信。

本署的評論

9. 本署認同投訴組放棄直接引用「第1部」提出檢控，而改為進行風險評估的做法。然而，評估組的報告已充分顯示該組認為事涉油麥菜的除害劑殘餘超出了「安全參考值」。投訴組理應根據評估組的這個結論，徵詢食環署高層及律政司的意見，以決定是否對該銷售商提出檢控。

10. 此外，投訴組在決定不提出檢控後，只簡單地發出一封內容空泛和毫無阻嚇力的所謂「警告信」，不但完全沒有解決個案涉及的健康風險問題，做法更是過於草率及馬虎。食環署作為食物安全的把關部門，必須嚴正執法，不能掉以輕心，讓有問題的食物危害市民的健康。

結論及建議

11. 申訴專員認為這宗投訴成立。

12. 申訴專員敦促食環署：

(1) 採取有效措施，確保投訴組日後在處理同類個案時會更積極、周詳，務求能作出正確、負責任的執法決定；

(2) 檢討現有對於除害劑殘餘量過高個案的執法制度，以全面提升對市民的健康保障，並向業界發出更清晰的指示。

這宗個案顯示部門執法不力及制度欠完善

經全面調查後終結的個案撮要選錄



食物環境衞生署 (FEHD)

個案編號：OMB 2015/1975 – 食物投訴的處理

主要投訴：(1) 沒有妥善跟進一宗食物投訴 – 成立；以及 (2) 資訊不盡不實，縱容無牌食肆經營 – 不成立

投訴內容

投訴人與數名友人在某食肆(「食肆A」)購買乳酪雪糕，其中兩人在進食後感到不適並須往醫院急症室求診。投訴人於當晚向食物環境衞生署(「食環署」)作出投訴。

2. 其後，他查閱食環署的網頁資料，發現食肆A並非所處商廈(「事涉大廈」)內的持牌食肆之一。然而，該署在給他的覆函中卻指稱，該食肆持有「普通食肆」牌照，並獲准售賣冰凍甜點。該署又稱，職員到食肆A調查後認為該處衞生環境尚可，對其儲存冰凍甜點的方式亦表示滿意。

3. 投訴人向本署投訴食環署：

(1) 沒有妥善跟進其食物投訴，包括沒有盡快到食肆A檢取食物樣本進行化驗；

(2) 就食肆A是否持牌，該署的網頁資料不盡不實，縱容無牌食肆在事涉大廈經營。

本署調查所得

食環署處理食物投訴的程序

4. 根據食環署處理食物投訴的工作指引(「工作指引」)，職員在接到食物投訴後須盡快聯絡投訴人安排會面，以進行初步調查及蒐證。假如投訴人未能提供食物樣本，職員須到事涉店舖檢取食物樣本作化驗。此外，職員須於收到投訴後四個工作天內，將個案轉交該署的食物安全中心(「食安中心」)食物投訴組(「投訴組」)跟進。

投訴點 (1)

食環署的回應

5. 食環署就事件的解釋如下。

6. 投訴人於二〇一五年四月二十五日晚約十一時半作出食物投訴。食環署職員甲於翌日零時十分到達食肆A進行調查時，已過了該店的營業時間。由於他經驗不足，以為在如此情況下無須檢取事涉食物樣本，故只是給予食肆負責人衞生教育。其實，由於事涉乳酪屬奶類製品，職員有責任即時檢取樣本。

7. 職員甲的上司職員乙於四月三十日收到職員甲的調查報告，但隨後數天剛巧是公眾假期、周末及她本人休假，故個案延至五月八日才轉介投訴組跟進。

8. 基於食環署在事發前三個月沒有接到任何有關食肆A的投訴，投訴組職員丙遂延至五月十九日才到食肆A檢取乳酪樣本。他又誤以為乳酪不屬於應檢取「擬作檢控樣本」(若化驗結果不合格，銷售商／製造商可遭檢控)的食物類別，故只檢取了「監察樣本」(僅作日常監察之用)。

9. 「監察樣本」的化驗結果顯示，其大腸菌群含量為每克630個，超出法例上限(每克100個)。食安中心於五月二十八日發出新聞公報，呼籲業界即時停止出售及市民不要進食該款乳酪，同時發信給食肆A，表示會考慮提出檢控。食肆A於七月恢復售賣同款乳酪後，職員丙於兩個月內五次前

往檢取「擬作檢控樣本」。由於該些樣本的化驗結果均顯示含菌量沒有超標，食環署遂決定不檢控食肆A。

本署的評論

10. 從上文可見，食環署多名職員在處理投訴人的食物投訴時均有失誤，包括延誤轉介及沒有即時檢取乳酪樣本。

11. 本署認為，食環署須嚴謹及迅速地處理關於食物安全的投訴，把握時機蒐證以檢控售賣不安全食物的食肆，保障公眾健康。就這宗個案而言，假如職員丙當初到食肆A有檢取「擬作檢控樣本」，相信食環署已掌握充分證據檢控食肆A。

12. 申訴專員認為投訴點(1)成立。

投訴點 (2)

食環署的回應

13. 食環署向本署解釋，事涉大廈內共有五間持牌食肆，而食肆A是其中一間，只不過其登記地址沒有註明事涉大廈名稱，以致投訴人在該署網頁上搜尋持牌食肆名單時因只輸入事涉大廈名稱而找不到食肆A。該署指出，事涉大廈內並沒有無牌食肆。

本署的評論

14. 食環署已作出澄清。申訴專員認為投訴點(2)不成立。

建議

15. 申訴專員敦促食環署從事件汲取經驗，提示職員須嚴謹及迅速地跟進食物投訴個案，尤其必須把握時機蒐證，以檢控售賣不安全食物的食肆。

這宗個案顯示部門延誤及沒有嚴謹處理食物投訴



食物環境衞生署 (FEHD)

個案編號：OMB 2015/2525 – 對街市檔戶違反租約的執管

投訴：沒有採取執法行動，以糾正街市檔戶違反租約的問題 – 成立

投訴內容

投訴人發現食物環境衞生署（「食環署」）轄下某街市有多個凍肉攤檔違反租約條款，分別被用作辦公室、食物冷藏庫及凍肉切割工場，另有燒味攤檔被用作放置貨籃。投訴人向本署投訴食環署沒有採取適當行動糾正上述違規問題，令該地區的居民未能得到充足的街市服務。

本署調查所得

街市攤檔的規管

2. 食環署的街市攤檔租約訂明，攤檔承租人（即檔戶）只可將其攤檔用作售賣租約所訂的商品。

3. 食環署把事涉街市的日常管理工作外判予承辦商負責。承辦商若發現有檔戶違反租約條款，會採取適當行動，包括向有關檔戶發出口頭警告，以及向食環署當區環境衞生辦事處（「環衞辦」）報告。

4. 環衞辦職員則會每天視察事涉街市。若發現違規問題，他們可向違規檔戶發出口頭警告；倘若檔戶在隨後六個月內出現同樣情況，環衞辦會發出警告信。如檔戶在六個月內接到三次警告信，食環署可考慮終止其租約。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

5. 本署的調查發現，這宗個案涉及共七個攤檔，當中兩個（攤檔I及攤檔IV）只可售賣凍肉，而其餘五個（攤檔II、攤檔III、攤檔V、攤檔VI及攤檔VII）只可售賣燒味。

承辦商／環衞辦所提供的照片

6. 承辦商及環衞辦人員於二〇一三年四月至二〇一五年五月期間在事涉街市視察時拍攝的照片顯示，攤檔I設有間隔，裝置了辦公室照明系統和分體式冷氣機，且放着數張辦公桌、辦公椅和電腦設備，並有人在辦公，而進入該攤檔則須先打開大門。至於攤檔II、攤檔III及攤檔IV則放置了大型金屬櫃；攤檔V內放着工具、貨物和雜物。該些金屬櫃及其他物品佔用了該四個攤檔的大部分空間。

投訴人所提供的照片

7. 投訴人於二〇一五年六月拍攝的照片顯示：攤檔I被用作辦公室；攤檔III的大型金屬櫃打開，有人在裏面處理貨品；攤檔V及攤檔VI在舖前擺放切肉機，有人在切割肉類；攤檔VII則堆滿貨籃、手推車及雜物。以上五個攤檔均沒有展示或出售食物。

本署觀察所得

8. 本署人員曾於二〇一五年七月及十月到事涉街市視察，除見到一如投訴人的照片所反映的情況外，亦看見攤檔II的大型金屬櫃打開，有人正在搬運貨品；而攤檔IV則有人在用機器切割肉類。各事涉攤檔均沒有展示或出售食物。

9. 此外，攤檔I及攤檔IV均以同一公司（「甲公司」）的名號作招牌；雖則攤檔II、攤檔III、攤檔VI及攤檔V並非以甲公司的名號作招牌，但前三個攤檔的承租人是甲公司一名股東，而攤檔V的登記助手則是甲公司另一名股東。

本署的評論

10. 資料顯示，攤檔I自二〇一三年起已被用作辦公室。食環署曾發信警告有關檔戶，但當該檔戶再犯時，該署只是一而再地發出口頭警告。如此的執管行動軟弱無力，只會縱容持續違規，殊不可取。

11. 本署質疑，為何承辦商及環衞辦職員每天巡視事涉街市，竟不曾發現問題；若非接到投訴，恐怕環衞辦根本上不會對攤檔I開始採取行動。本署認為這是嚴重失職。

12. 其餘攤檔根本沒有展售租約所訂的食物，而是被用作其他用途（上文第6至8段），但食環署卻辯稱有關檔戶或已糾正違規情況，或沒有違反租約。本署認為，該署應徹查這些攤檔的違規問題。

13. 這宗個案亦反映，食環署出租街市攤檔的機制存在漏洞。食環署視承租街市攤檔為一般商業活動，空置攤檔會透過公開競投方式出租，價高者得，而該署並無限制每人可承租攤檔的數目。

14. 本署相信，食環署出租街市攤檔的原意，是讓不同類別檔戶在街市經營，為市民提供各種貨品及不同價格選擇。然而，在事涉街市卻有多個攤檔被同一人或其相關人士承租（上文第9段），其中幾個攤檔被用作貯存貨物或改裝成辦公室，變相組成一間有規模的商舖，這樣下去，勢必會減少攤檔之間的競爭，嚴重影響市民的購買選擇。食環署對此問題一直視若無睹，不曾檢討出租街市攤檔的機制和設法堵塞漏洞，實屬不該。

結論及建議

15. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

16. 申訴專員敦促食環署切實檢討出租街市攤檔的機制、攤檔租約條款及執管方式，防止街市攤檔再被濫用。

這宗個案顯示部門嚴重失職



食物環境衞生署 (FEHD)

個案編號：OMB 2015/2578 – 冷氣機滴水投訴的處理

投訴：草率地發出勸諭信 – 部分成立

投訴內容

投訴人是某大廈(「大廈甲」)一個單位的業主。她與大廈甲其他業主均收到食物環境衞生署(「食環署」)所發出的信件，內容是有人投訴他們單位的冷氣機滴水，食環署要求他們修理冷氣機。然而，事實上她與部分業主早已聘請技師檢查冷氣機，並確定沒有滴水情況。她不滿食環署沒有派員到場視察便發出勸諭信，處事草率。

本署調查所得

2. 據食環署解釋，該署的當區環境衞生辦事處(「環衞辦」)在接到投訴後，曾聯同大廈甲的管理員到平台視察，發現有水點從高層滴下，但未能確定是哪個單位的冷氣機滴水。環衞辦遂向三樓以上18個單位的業主都發出勸諭信，請他們留意及盡快糾正滴水問題。

3. 食環署承認，該些勸諭信確會令收信人誤解有人投訴其單位的冷氣機滴水。食環署已就此事道歉，並訓示職員在發出勸諭信時須確保內容與事實相符。

本署的評論

4. 本署認為，食環署藉發出勸諭信促使業主檢查冷氣機，以解決滴水問題，本屬無可厚非。然而，該署未查明滴水源頭，便向多名業主發出內容與事實明顯不符的勸諭信，其做法粗疏，更令早已檢查冷氣機並確定沒有滴水的投訴人感到錯愕和不滿。

結論

5. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

這宗個案顯示部門處事粗疏

經全面調查後終結的個案撮要選錄



食物及衞生局 (FHB)、發展局 (DEVB)、衞生署 (DH)、規劃署 (Plan D)、地政總署 (Lands D) 及食物環境衞生署 (FEHD)

個案編號：OMB 2014/2060A-E & G – 沒有善用政府土地資源

主要投訴：
食物及衞生局 – 沒有妥善回應投訴人的訴求，並偏袒衞生署 – 投訴不成立，但機構另有缺失

發展局 – 沒有妥善回應投訴人的訴求，並偏袒規劃署 – 投訴不成立，但機構另有缺失

衞生署 – 在沒有興建診所時間表的情況下，長期預留一幅政府土地，浪費政府資源及公帑 – 不成立

規劃署 – 推卸責任，未有重新規劃事涉土地的用途 – 投訴不成立，但機構另有缺失

地政總署 – 沒有妥善管理事涉土地，浪費政府資源及公帑 – 不成立

食物環境衞生署 – 申請撥地的做法欠妥 – 投訴不成立，但機構另有缺失

投訴內容

投訴人指稱，食物環境衞生署(「食環署」)計劃把某區一個垃圾站重置並提升為大型密封式垃圾站，以配合該區的發展和人口增長。然而，該署在二〇一二年五月申請的一幅政府土地(「事涉土地」)早已預留給衞生署作興建政府診所之用。

2. 投訴人認為，食物及衞生局(「食衞局」)、發展局、衞生署、規劃署及地政總署均沒有善用事涉土地：地政總署容許衞生署長期預留事涉土地而沒有興建診所的時間表；食衞局沒有解釋為何事涉土地不能同時用作興建診所和垃圾站；規劃署推卸責任，未有重新規劃事涉土地以興建垃圾站；發展局沒有協調衞生署與食環署共用事涉土地；以及各部門就預留事涉土地興建診所或垃圾站所進行的諮詢有不當之處，包括不顧地區人士反對在事涉土地興建會提供美沙酮診療服務的診所，以及只因一份反對意見而不在事涉土地興建垃圾站。

本署調查所得

3. 本署就這宗個案的調查亦包括食環署有否適當處理事涉土地的申請。

事涉土地

4. 事涉土地在相關的分區計劃大綱圖中屬「政府、機構或社區」用地，早已預留作診所用途。涵蓋事涉土地的新發展區規劃及工程研究已於二〇一一年八月展開，以檢討新發展區內的整體土地用途規劃。

食衞局及食環署的回應

5. 食衞局表示，由於興建診所須配合該新發展區的發展和人口變化，而區內的新增人口(約175,000人)預計將於二〇二四年至二〇三四年期間分階段遷入，因此未能就該診所提供具體時間表。

6. 食環署指出，搬遷垃圾站一般無須事先向食衞局徵詢意見，但會於申請撥款時尋求該局的同意。食衞局於二〇一三年六月就食環署重置垃圾站的建議給予政策支持。

7. 在二〇〇八年至二〇一〇年期間，食環署曾考慮過12個不同地點作垃圾站選址，但這些地點或已預留作其他用途，或被環境保護署評為不適合。二〇一二年五月，食環署向地政總署申請事涉土地以興建垃圾站，但於二〇一三年年初才得悉該土地已預留作興建診所之用。

8. 對於規劃署的建議，食衞局轄下的衞生科(「衞生科」)表明，基於公共衞生及求診人士健康方面的考慮，診所和垃圾站不宜在事涉土地並存，以及確認事涉土地須預留作興建診所用途，以配合區內長遠的醫療服務需求。不過，規劃署若能在區內覓得其他合適選址，食衞局可讓出事涉土地作興建垃圾站之用。

9. 食衞局澄清，政府並無就有關預留事涉土地作興建診所進行諮詢，亦無計劃在該地點提供美沙酮診療服務。至於有關在事涉土地興建垃圾站的諮詢，食環署亦指出投訴人所述並非事實。

發展局及規劃署的回應

10. 規劃署不反對食環署的申請，並曾建議衞生署及食環署考慮共用事涉土地，但衞生科認為不適宜。衞生署表明必須繼續預留事涉土地作診所用途，除非可在區內物色到其他合適土地作為替代。規劃署表示必須平衡不同部門的選址要求，不能在政府內部未有共識下取消預留土地。

11. 自二〇一五年年初開始，發展局聯同規劃署再向食衞局、食環署及衞生署就垃圾站及診所新選址提出建議。食衞局於年中接納一個新選址預留作診所用途，並同意將事涉土地改為興建垃圾站。隨後，地政總署於七月將事涉土地永久撥予食環署興建新垃圾站。

本署的評論

12. 土地是香港非常珍貴的資源，因此，覓地一直是艱巨且耗時的工作。由於診所和垃圾站都是新發展區所必需的社區設施，故食衞局同時支持兩項用途的撥地申請，實無可厚非。該局亦已解釋兩項用途不宜在事涉土地並存的原因。再者，距離該新發展區新增人口的預計遷入階段尚有很長時間，衞生署未有具體時間表而又不敢貿然放棄事涉土地，是可以理解的。事實上，在規劃署提出另一合適的診所選址後，衞生署便立刻同意放棄事涉土地。

13. 至於地政總署，本署認為，該署大致上已恰當地處理食環署的申請，並無失當之處。

14. 為確保珍貴的土地資源得到善用，發展局及規劃署在進行土地規劃時，須平衡不同部門的用地需要。儘管衞生署及食環署就事涉土地的用途曾一度出現僵局，但事情最終在二〇一五年年中獲圓滿解決，並無重大失當或延誤。

15. 綜合以上所述，申訴專員認為所有投訴點均不成立。

其他觀察所得

16. 本署發現事情拖拉多年，其實是部門之間溝通不足所致。兩個決策局都指對方未有表明立場，又質疑對方有否按程序辦事或妥善回覆。本署認為，兩局畫地為牢，欠缺合作精神，沒有好好溝通或協調以解決問題。

17. 規劃署掌握地區內有關預留政府土地及整體規劃的最新資料，食環署若與規劃署充分溝通，理應可以得到適當的協助和建議。但是，食環署按照其一貫做法自行覓地興建垃圾站，忽略了須與規劃署充分溝通的重要性，結果事倍而功半。

18. 根據現行的正式覓地選址程序，政府部門須先獲得所屬決策局在政策上支持，才提出選址要求。然而，食環署在建議搬遷垃圾站前一般不會先徵詢食衞局的意見，這做法不符合規定。本署認為，食衞局及食環署應檢討部門指引。另一方面，發展局及規劃署似乎知悉或默許食環署這個做法。本署認為，假如發展局認為做法可接受，便應納入正式的程序／指引，以便各部門在處理同類申請時有明確的依據。

結論及建議

19. 總括而言，申訴專員認為對衞生署及地政總署的投訴不成立；而對食衞局、發展局、規劃署及食環署的投訴不成立，但機構另有缺失。

20. 申訴專員建議：

(1) 發展局、規劃署及地政總署審視食環署採取與現行政府部門覓地程序不同的做法是否恰當；若認為恰當，便應將之納入正式的程序／指引；以及

(2) 食衞局及食環署檢討目前有關垃圾站選址申請的部門指引，以符合正式覓地程序的要求和規定。

這宗個案顯示部門未有遵照指引行事



香港房屋協會 (HKHS)

個案編號：OMB 2014/4538 – 公屋轉換戶主申請

主要投訴：沒有妥善處理投訴人轉換戶主的申請，以及意圖強迫她遷出現居單位 – 投訴不成立，但機構另有缺失

投訴內容

投訴人與家人居於香港房屋協會（「房協」）轄下公營房屋單位，其父親是單位戶主。二〇一一年，她的父母相繼去世；房協在翌年得悉此事後，終止該單位的租約，並告訴她如有住屋需要，可申請成為戶主，但必須按規定遷往面積較小的單位。其後，她遞交了轉換戶主申請。

2. 二〇一四年，房協要求她簽署為期一年的「暫准居住證」。她認為，房協沒有妥善處理她的轉換戶主申請，並藉着要求她簽署「暫准居住證」而迫她遷出現居單位。

本署調查所得

轉換戶主及調遷安排

3. 房協轄下公營房屋的租約訂明，住戶家庭成員如因嫁娶、遷出或離世等而致住戶情況有變，須即時通知房協。住戶若因人數減少而成為「寬敞戶」，須調遷至面積較小的單位，但獲編配合適單位之前，可在原來的單位暫住。單位戶主假如離世，其配偶可申請成為新戶主；若戶籍內並無戶主配偶，則可由一名年滿18歲的認可家庭成員申請成為新戶主。

4. 二〇一四年五月，房協更新了關於轉換戶主申請的工作指引，規定轉換戶主申請人須在接獲房協通知後兩個月內提交申請所需文件，而「寬敞戶」於等候編配合適單位期間須簽署一份「暫准居住證」，與房協建立業主與佔用人的關係。待有合適單位可供調遷時，房協會按優先次序編配。住戶若三次拒絕調遷編配，房協會發出「遷出通知書」。

房協的回應

5. 二〇一二年，房協在得悉投訴人的父母已離世後，隨即向投訴人解釋轉換戶主及調遷安排，但她遲遲未有遞交轉換戶主申請，又多番表示不願意遷往較小的單位。雖然她最終交齊了所需文件，但其後三次獲編配單位，均拒絕接受。房協要求投訴人簽署「暫准居住證」，是為了讓她在等候調遷期間暫居於原來的單位。

6. 房協考慮到投訴人經歷喪親之痛，而且工作繁忙，因此體諒其處境，不欲過於嚴苛。可是，投訴人的態度並不合作，房協於是採用較強硬的處理方法，先後三次向她發出書面警告，表明若她不在限期內簽署「暫准居住證」，便會發出「遷出通知書」，不作另行通知。

本署的評論

7. 房協體諒租戶的處境，固然值得欣賞。然而，作為掌管珍貴公屋資源的機構，房協亦須確保不會對其他有迫切住屋需要的公屋輪候者及「擠迫戶」造成不公。

8. 投訴人未有按租約要求，通知房協其父母已去世，在調遷安排上亦不合作，其態度固然是問題拖延數年的原因之一，但房協於得悉其家庭狀況有變而成為「寬敞戶」後，沒有積極跟進，亦難辭其咎。本署認為，房協不應為了避免過於嚴苛而變成過於寬鬆，變相縱容「寬敞戶」繼續佔用單位。

9. 本署認為，投訴人欲繼續佔用原來的單位，房協要求她簽署「暫准居住證」，實在無可厚非。至於她指房協沒有妥善處理其轉換戶主申請，實情是由於她不合作而造成延誤，其投訴並無理據。不過，這宗投訴反映了房協在處理有關個案方面欠積極，以致公屋資源未能善用。

結論及建議

10. 因此，申訴專員認為這宗投訴不成立，但房協另有缺失。

11. 正如上文所述，房協已訂定關於轉換戶主申請的新工作指引，讓職員有所依循，總算亡羊補牢。申訴專員建議房協加強監督，確保職員切實執行新指引，同時對屢勸無效的租戶採取果斷的行動，以確保公共資源用得其所。

這宗個案顯示機構辦事欠積極

經全面調查後終結的個案撮要選錄



房屋署 (HD)

個案編號：OMB 2014/3303 – 違規改動公屋單位

主要投訴：誤導投訴人，令她以為在公屋單位內進行的裝修工程沒有違規 – 投訴不成立，但部門另有缺失

投訴內容

二〇一三年一月，投訴人獲編配一個公屋單位，並在辦理入伙手續後開始裝修。投訴人在三月完成裝修後通知房屋署，該署在派員實地視察及拍照存檔後，向她正式發出租約。

2. 然而，同年十一月，房屋署收到舉報，指投訴人夫婦在電視節目中介紹其公屋單位的室內裝修，懷疑單位內有違規改動。房屋署於跟進後指稱在投訴人的單位內發現多項違規改動，並導致下層單位出現輕微滲水，故必須由該署進行還原工程。投訴人為此須承擔60,000元的工程費用。

3. 投訴人指房屋署曾誤導她，令她一直以為其單位的裝修工程符合規定，而在事隔八個月後才要求把單位還原，並不合理。

房屋署的回應

4. 房屋署表示，投訴人在二〇一三年一月辦理入伙手續時，已簽署住戶承諾書，同意遵守相關的裝修規定。另外，投訴人亦於同日獲發一份「固定裝置分類指引」，當中訂明公屋單位內的固定裝置分為甲、乙、丙三類，租戶不得改動任何甲類裝置（例如牆壁、灶台、地台瓦等），而改動乙類裝置則須事前以書面向房屋署提出申請，只有丙類裝置可無須申請而作出改動。

5. 投訴人開始裝修後兩天，屋邨辦事處的房屋事務主任（「主任甲」）已發現單位內一幅間隔牆被拆除，他即時指示投訴人須還原該幅牆壁。數天後，主任甲再到單位視察，確認間隔牆已還原，而投訴人亦向他表示餘下的只會是簡單裝修，主任甲相信她所指的是無須事先申請的丙類固定裝置改動。

6. 同年三月，主任甲在投訴人完成裝修後再作視察，並發現單位內有多項甲類及乙類違規改動，但他認為有關改動未有影響樓宇結構或公眾衞生，加上手頭上有其他更急切的工作，故沒有立即要求投訴人修復違規事項，而是打算在二〇一三年年底再作跟進。由於房屋署在十一月接到舉報，主任甲隨即於翌日進行實地視察，並在投訴人的單位內發現更多違規改動。

7. 房屋署認為，屋邨辦事處本着「以客為本」的精神處理這宗個案，希望減低對租戶的滋擾，又能顧及環保。房屋署最終於二〇一五年三月完成對事涉單位的還原工程，而投訴人已開始分期繳付工程費用。

本署的評論

8. 本署認為，房屋署有既定程序提醒租戶有關改動固定裝置的規定，而投訴人亦已在承諾書及相關指引上簽署確認。既然如此，她便須為違規改動負責，不能辯稱不知悉有關規定。

9. 然而，本署不認同屋邨辦事處已妥善處理這宗個案。根據主任甲在二〇一三年一月首次視察所得，投訴人除拆除了原有的間隔牆外，亦拆除了廚房灶台及廁所的坐廁，這些均屬不可改動的甲類固定裝置，另外尚有其他未經批准的乙類裝置改動。當時，主任甲只要求投訴人還原間隔牆，而未有理會其他違規項目，錯過讓投訴人及早修正的機會。

10. 即使主任甲是在同年三月的視察中才發現違規改動，而他又打算在八個月後才跟進，本署認為，他最起碼也應向投訴人明言將會採取管制行動，以免投訴人誤會房屋署默許她保留違規改動。

11. 事涉單位的違規情況嚴重，顯示租戶罔顧她已向房屋署作出的承諾，但該署仍認為不值得加快處理，更把未有積極跟進説成是顧及環保。本署認同，在適當情況下可准許租戶保留裝修和設備，以減少建築廢料。然而，根據房屋署的分類，事涉單位的部分裝修涉及不可改動的固定裝置，必須取締，不應以環保為由延誤甚或不採取行動。

結論

12. 基於以上所述，本署認為，房屋署對租戶裝修及改動固定裝置有明確規定，亦無誤導投訴人，但是，該署沒有適時跟進事涉單位的違規改動，以致有關規定形同虛設，更助長租戶明知故犯。

13. 因此，申訴專員認為這宗投訴不成立，但部門另有缺失。

建議

14. 申訴專員建議房屋署：

(1) 加強監察現時待辦的公屋單位違規改動個案，以確保盡快處理完成；

(2) 制定具體指引並加強職員培訓，明確指示前線職員跟進違規改動個案的程序和時限，不得以環保為藉口而不作適時跟進；

(3) 制定有效的監察系統，以便督導人員監察個案進度；

(4) 檢討現時的工作流程及資源等，尋求加快處理同類個案的方法；以及

(5) 定期檢討處理違規改動個案的成效。

這宗個案顯示部門未有適時跟進違規個案

經全面調查後終結的個案撮要選錄



房屋署 (HD)

個案編號：OMB 2014/4562 – 租用議員辦事處

投訴：不當地處理兩宗租用公共屋邨議員辦事處的申請 – 部分成立

投訴內容

投訴人是一名區議員。他在二〇〇八年向房屋署申請租用位於某公共屋邨的議員辦事處(「辦事處1」)，惟該署於抽籤後將之租予另一名區議員(「議員甲」)。二〇一四年，投訴人再申請租用位於另一屋邨的議員辦事處(「辦事處2」)，但房屋署以議員甲屬於「第一優先編配組別」為理由把該辦事處租給議員甲。就該兩次租用議員辦事處的申請，投訴人指摘房屋署：

(1) 容許議員甲在獲編配辦事處2後才退回辦事處1；以及

(2) 在議員甲退回辦事處1後沒有公開招租，而是容許先前獲議員甲邀請共用該辦事處的議員乙繼續承租及使用，對其他區議員不公平，亦予人私相授受之感。

本署調查所得

2. 房屋署的「屋邨管理訓令」訂明，每名區議員只可在公共屋邨租用一個辦事處。已租用議員辦事處的區議員亦可申請租用其他屋邨的議員辦事處，其優先次序不受影響，但須以書面承諾若申請獲批，即會在新租約生效後兩個月內將原辦事處退回房屋署。

3. 此外，房屋署容許多名議員聯名共同承租辦事處。假如其中一名議員離任或要求退租，餘下的承租人又願意繼續租用，則餘下的承租人可繼續租用該辦事處，直至任期屆滿為止。

房屋署的回應

投訴點 (1)

4. 房屋署澄清，只要議員甲如上文第2段所述般作出書面承諾，便符合規定。

投訴點 (2)

5. 房屋署表示，議員辦事處的租約限期和議員的任期一致，聯名承租人於租約方面的權責均等，當其中一名聯名承租人中途退租，餘下的承租人有權繼續租用該辦事處。因此，房屋署在接到議員甲的退租通知後，曾詢問議員乙是否有意續租辦事處1，議員乙回覆表示願意承租整個單位，故該署批准他續租至任期屆滿為止。假如議員乙其後再次當選，該署會直接批准他繼續租用辦事處1。

本署的評論

投訴點 (1)

6. 房屋署規定兩個月退租通知期並非無理。畢竟，搬遷辦事處準備需時，兩個月是合理時限。

投訴點 (2)

7. 本署認同投訴人的看法，房屋署現行的做法確有可能造成不公，甚至令人覺得是私相授受。

8. 本署認為，房屋署為善用資源而准許議員甲及議員乙共同租用辦事處1的做法合理。但是，當議員甲退租時，該署理應按既定機制將辦事處1重新招租，而不應讓議員乙藉其聯名承租人的身份繼續租用，甚或於連任時獲續租約，否則便等同容許議員繞過編配機制，將辦事處的租用權轉讓予另一名獲他邀請共用辦事處的議員，變相造成「繼承租用權」。這顯然是房屋署編配機制中的一個漏洞。

9. 本署理解房屋署職員只是遵照「屋邨管理訓令」行事，在這方面有關職員並無行政失當。然而，就如何處理其中一名聯名承租人退出議員辦事處的情況，訓令中的指引的確會產生「繼承租用權」的問題。

結論及建議

10. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

11. 申訴專員建議房屋署：

(1) 檢討處理議員聯名承租議員辦事處的指引和守則；

(2) 於租約中加入適當條款，訂明在其中一名聯名承租人退租後，留下的承租人須於「適當時間內」遷出辦事處；以及

(3) 適當處理辦事處1於租約期滿後的租賃安排，並按既定的政策、機制及優先次序重新招租。

這宗個案顯示部門的辦事程序不妥



房屋署 (HD)

個案編號：OMB 2014/5008 – 處理頻密的查詢及投訴

投訴：沒有妥善處理投訴人的查詢及投訴 – 不成立

投訴內容

投訴人居於公屋單位，他指過去三年曾多次投訴鄰居在單位門口燃燒冥鏹，對他造成滋擾，但房屋署沒有採取實際措施跟進，甚至在回覆投訴人時把函件錯誤地寄給被投訴的鄰居。此外，房屋署職員在回應他的查詢時迴避問題及態度欠佳，並且濫用21天回覆市民的服務承諾，延誤答覆簡單的查詢。

房屋署的回應

2. 根據房屋署的資料，單在二〇一四年，投訴人曾致電當區的租約事務管理處（「租管處」）逾260次，亦曾頻密致電房屋署轄下不同辦事處，包括署長、副署長、三名助理署長、區域物業管理總經理、總行政主任、資料管理主任等人的辦公室，提出多項查詢及投訴。另外，投訴人與該署職員談話時經常夾雜粗言穢語。

3. 就投訴人對鄰居燃燒冥鏹的投訴，房屋署曾與被投訴的租戶會面及發出勸諭信，並指示管理公司加強巡查。有關租戶表現合作，自二〇一四年年中，情況已大為改善，而同層亦沒有其他住戶投訴。房屋署承認，在回覆投訴人時，函件上

款所寫的地址確曾出錯，但信封上的地址正確，有關函件亦直接投入信箱及拍照存檔，證明沒有誤寄給他人。該署為此已向投訴人澄清及致歉。

4. 雖然房屋署職員曾提及該署的服務承諾是在21天內回覆，但該署並無拖延處理投訴人的查詢，例如，租管處在得悉他欲索取有關寬敞戶政策的文件後，已於即日以電郵方式提供有關文件。由於投訴人提出大量查詢及投訴，房屋署遂按照程序指引，委派一名高級房屋事務經理負責統籌，代表該署的不同辦事處作具體答覆。他一直與投訴人保持電話聯絡，亦曾與投訴人會面及作出十多次書面回覆。

本署的評論

5. 本署認為，房屋署已恰當地處理有關租戶在公用地方燃燒冥鏹的投訴，亦沒有把致投訴人的覆函誤交他人。

6. 投訴人向房屋署提出極度頻繁的查詢及投訴。經審研房屋署處理公眾投訴的程序指引，以及致投訴人的多封覆函後，本署認為，房屋署已適切地回應投訴人提出的各項事宜。

7. 投訴人多次致電房屋署不同辦事處，提出瑣屑的查詢，且態度惡劣，不但虛耗部門資源，亦為職員帶來不必要的壓力和不安，最終影響部門運作，行為不合理。

結論及建議

8. 本署認為，並無證據顯示房屋署行政失當，因此，這宗投訴不成立。

9. 申訴專員建議房屋署：

(1) 加強前線職員的培訓，提升他們有效應對各種不合理投訴行為的能力；以及

(2) 為職員制定適當的指引和提示，並提供必要的支援。



房屋署 (HD)

個案編號：OMB 2015/1633 – 公屋表格及客戶服務中心

主要投訴：(1)「更改資料表格」上的指示有欠清晰 – 成立；以及 (2) 職員無理拒絕即時接見投訴人以處理他的投訴 – 不成立

投訴內容

投訴人到房屋署的客戶服務中心，代申請公屋的友人遞交「更改資料表格」，但接待員表示申請人另須填寫一份有關增加或刪除家庭成員的聲明書。投訴人認為，該表格上既沒有註明有關要求，而房屋署網頁也沒有該份聲明書可供下載，難免會延誤公屋申請進度。

2. 投訴人稱，他即時要求面見房屋署當值主任提出投訴，但在等候一小時後才獲告知必須取籌輪候，於是報警求助。然而，當值主任仍然拒絕立即接見他，並堅持他必須先領取籌號。

房屋署的回應

投訴點 (1)

3. 房屋署認為，公屋申請人增加或刪除家庭成員的理由各有不同，故在核對申請人遞交的「更改資料表格」後才按具體情況通知他們所需提供的證明文件及聲明書，會較為合適。不過，房屋署同意該表格有可改善之處，尤其是應在「增加家庭成員」一欄註明須遞交相關聲明書。該署正檢討表格內容，稍後會作出相應修改。

投訴點 (2)

4.　客戶服務中心接見的訪客眾多，當中欲查詢、反映意見或表達訴求的平均每天多達200人。為維持秩序，大堂設有電子排隊系統，向訪客派發籌號，以等候房屋署職員按序會見。

5.　根據房屋署的記錄，接待員在得悉投訴人欲表達不滿後，已即時告訴他必須先領取籌號才可會見房屋署的當值主任。由於投訴人拒絕接受有關安排，接待員約20分鐘後通知外判物業管理公司的經理到場，向他再次解釋輪候安排，若他不欲等候，亦可留下聯絡資料待房屋署職員稍後致電回覆，又或致電該署熱線或使用投訴郵柬表達意見，但所有建議均不獲投訴人接受。最終，投訴人報警求助，並在警察調停後自行離開客戶服務中心。

本署的評論

投訴點 (1)

6.　本署認為「更改資料表格」實有不清晰之處，雖然在「刪除家庭成員」一欄有註明需要附上聲明書，但在「增加家庭成員」一欄卻沒有相關指示，容易令人誤會在該情況下無須提交聲明書。

投訴點 (2)

7.　由於客戶服務中心每天的訪客眾多，為了善用資源及對正在輪候的訪客公平起見，該署職員要求投訴人按既定程序取籌輪候，並非無理。至於投訴人稱他在等候一小時後才獲告知必須先領取籌號，他的説法與房屋署職員所述不同，本署無法確定實情。

結論及建議

8.　申訴專員認為投訴點(1)成立，而投訴點(2)則不成立。整體而言，這宗投訴部分成立。

9.　本署建議房屋署盡快完成檢討及修訂「更改資料表格」，以供公屋申請人使用。

這宗個案顯示公屋表格內容有欠清晰

經全面調查後終結的個案撮要選錄



地政總署 (Lands D) 及
康樂及文化事務署 (LCSD)

**個案編號：OMB 2015/3144A & B –
土地管制責任**

**投訴：
地政總署 – 沒有跟進某泳灘上有非法搭建物的投訴，以致事涉搭建物持續存在 – 不成立**

康樂及文化事務署 – 同上 – 不成立

投訴內容

投訴人早於二〇一二年八月向當區民政事務處投訴，指某泳灘上有多個由燒烤場經營者蓋搭的非法搭建物。個案被轉介至地政總署及康樂及文化事務署(「康文署」)跟進，但該兩個部門均否認對事涉地點有管理責任，且直至二〇一四年十一月仍在討論有關問題。投訴人遂向本署投訴地政總署及康文署沒有跟進其投訴，以致事涉非法搭建物持續存在。

本署調查所得

2. 本署留意到，地政總署及康文署早在二〇〇三年已開始討論事涉地點的管理責任問題，但一直未能達成共識。地政總署堅稱事涉地點的管理責任應由康文署承擔，因為根據記錄，事涉地點早於數十年前已撥予前市政事務署(康文署的前身)。然而，康文署辯稱撥地程序並未完成，事涉地點的管理責任應屬於地政總署，因該署負責管理所有未撥用的政府土地。

3. 結果，兩個部門一直沒有對事涉非法搭建物採取執法行動。

4. 康文署進一步解釋，即使事涉地點已撥予該署，但礙於沒有相關的法定權力，該署亦不能就非法搭建物採取執法行動。對此，地政總署表示願意把相關法定權力轉授康文署，以處理問題。

本署的評論

5. 問題的關鍵在於地政總署對已撥用政府土地並沒有管理責任，而康文署本身沒有法定權力就事涉地點的非法搭建物採取執法行動。該兩個部門不擬採取執法行動，均有其合理原因。

結論及建議

6. 基於以上所述，申訴專員認為對地政總署及康文署的投訴不成立。

7. 然而，事涉地點被非法佔用已逾十年，因而可能會令人蔑視政府的執法權威。故此，申訴專員建議地政總署及康文署把問題提升至政府更高的管理層次，從速尋求務實的方案，以解決問題。

這宗個案顯示部門執法責任不清



康樂及文化事務署 (LCSD)

個案編號：OMB 2015/1410 – 在公共圖書館內拍攝

投訴：無理禁止投訴人在圖書館內拍攝參考書資料 – 不成立

投訴內容

投訴人在康樂及文化事務署（「康文署」）轄下的公共圖書館內閱讀參考書期間，用智能手機拍攝其中數頁資料作學術研究之用，但職員卻以圖書館內不准攝影為由阻止，並建議他使用館內的影印機或抄寫所需資料。

2. 投訴人認為康文署的規定不合理，因為他在拍攝資料時沒有對其他讀者造成滋擾，亦不違反《版權條例》，況且以攝影方式複製資料比影印或抄寫效率更高，也更環保。

康文署的回應

3. 《圖書館規例》第42(d)條規定，除非獲得圖書館館長准許，否則任何人不得「在圖書館內將任何菲林曝光」；而第43條則規定，任何人不得故意妨礙或騷擾其他正在使用圖書館的人。

4. 康文署表示，該署曾收到多宗讀者投訴，指有人在圖書館內攝影，對他們造成滋擾，亦憂慮私隱被侵犯。因此，該署已在各公共圖書館內張貼不准攝影的告示，並會根據《圖書館規例》第43條勸阻讀者拍攝照片，以免騷擾其他人。

5. 另外，該署有責任提醒複製參考書資料的讀者必須遵守《版權條例》的規定，故在圖書館設置影印機，讓職員可以監察讀者複製資料的情況。假如任由讀者自行用手機拍攝，該署將難以監察他們複製了甚麼資料及其數量，因而無法阻止侵犯版權行為。

本署的評論

6. 投訴人辯稱他只是拍攝數頁資料，不會騷擾他人，亦沒有違反《版權條例》。本署認為，雖然投訴人的説法就個別事件而言可能成立，但由於康文署職員難以知悉個別讀者的意圖，亦無權查核其智能手機或攝影器材內的資料，實難確保所有讀者都只是拍攝小部分資料，以及不會把資料經手機傳送。因此，該署一律禁止在公共圖書館內攝影，以有效減少滋擾或侵權行為，做法合理。

7. 本署留意到，《圖書館規例》第42(d)條所用的字眼似乎只涵蓋使用菲林拍攝的情況。那是因為有關條文在多年前制訂，當時尚未有智能手機或數碼相機等不用菲林的拍攝工具。本署認為，康文署應與時並進，考慮修訂相關條文。

結論及建議

8. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴不成立。

9. 本署建議康文署盡快檢討及考慮修訂《圖書館規例》，以便為禁止公共圖書館內的攝影活動提供更清晰的法理依據。

這宗個案顯示部門須與時並進

經全面調查後終結的個案撮要選錄



強制性公積金計劃管理局
(MPFA)

個案編號：OMB 2014/4847(R) – 電話通話記錄

主要投訴：無理只同意以謄本形式提供電話通話記錄 – 成立

投訴內容

事緣投訴人曾向強制性公積金計劃管理局(「積金局」)投訴某強制性公積金受託人。其後，他根據積金局本身的「公開資料守則」，向該局索取他與該局職員的電話通話錄音。積金局回覆，該局「須」以謄本形式提供他所索取的通話記錄，並須收取謄寫費(每6分鐘通話的謄本為240元)。

2. 投訴人認為，該局意圖藉高昂的收費令他放棄索取資料。

積金局的解釋

3. 積金局表示，若提供有關通話的錄音，將會披露該局兩名職員的姓名及職位，該些資料是屬於《個人資料(私隱)條例》(「《私隱條例》」)下受保護的「第三者個人資料」，因此該局須徵得他們的同意才可發放該段錄音。

4. 該局解釋，該局擬以謄本形式提供有關通話記錄，只是為了方便刪去上述的「第三者個人資料」；該局其實並沒有排除以其他形式(例如錄音)提供通話記錄。不過，該局承認曾錯誤向投訴人表示該局「須」以謄本形式提供通話記錄。

本署的評論

5. 首先，本署認為，該局對披露「第三者個人資料」的顧慮，實屬不必。通話錄音所提及的兩名事涉職員的姓名及職位其實是用作識別其公職身份的資料，是屬於可公開的個人資料，有別於涉及私隱的個人資料。披露該兩名職員的姓名等資料與當初收集該資料所述明的目的顯然有直接關連；根據《私隱條例》，這樣的披露不會抵觸保障資料的原則。

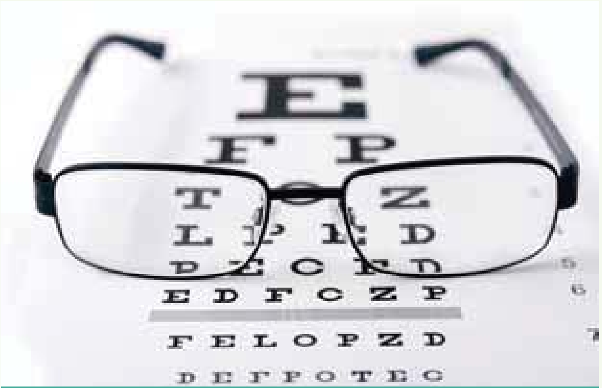
6. 再者，投訴人所索取的是通話錄音，並非收費較高的謄本。積金局既然並非不可以錄音形式提供所需資料，便理應及早向投訴人說明。在事件中，該局卻一直表示只會提供謄本。如此難免令投訴人感到別無他選，以為該局有意藉着高昂的謄本收費令他知難而退。及至本署介入，該局才表示亦可提供錄音，但那已屬後話。

結論及建議

7. 基於以上所述，申訴專員認為投訴成立。

8. 為免日後再引起同類誤會，申訴專員敦促積金局訓示職員須清楚向索取資料者列明所有可行方案。

這宗個案顯示機構誤解法例，製造不便



海事處 (MD)

個案編號：OMB 2015/0433 – 補領船隻操作人牌照

投訴：無理要求申請補領牌照的持牌人提供視力證明書 – 成立

投訴內容

投訴人遺失了由海事處發出的「遊樂船隻操作人合格證明書」(「牌照」)，遂向該處申請補領，但海事處要求他提供經註冊醫生或視光師在申請前12個月內簽發的視力證明書。投訴人認為他的牌照仍然有效，海事處要求他重新檢查視力並不合理。

海事處的回應

2. 為確保海上安全，海事處要求船隻操作人符合適當的視力標準，並在有關牌照申請的《考試規則》中規定，不論是申請首次簽發、補領或延長有效期，申請人均須提交有效的視力證明書。牌照發出後，有效期至持牌人年屆65歲為止。

本署的評論及結論

3. 海事處要求投訴人提供視力證明書，只是依照《考試規則》行事。然而，申訴專員認為，這項要求並不合理，且會造成不公。本署認為，海事處若認為持牌人須定期檢查視力，便應對所有持牌人實施相同的規定，而非只在某些持牌人遺失牌照時才提出要求。反之，該處若認為持牌人年屆65歲時才須再次驗眼，便不應特別要求補領牌照的申請人接受檢查。

4. 因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

其後發展

5. 海事處於檢討《考試規則》的相關規定後，認同該處要求持牌人在申請補領牌照時須提交視力證明書的做法不理想，故已在諮詢業界後修改有關規定。經修訂的《考試規則》於二〇一五年五月刊憲及生效，自此，持牌人在申請補領牌照時無須再提交視力證明書。

這宗個案顯示部門的規則欠妥

經全面調查後終結的個案撮要選錄



郵政署 (PO)

個案編號：OMB 2015/1157; OMB 2015/1245; OMB 2015/1681; OMB 2015/1708 及其他 – 處理索償申請

投訴：沒有妥善處理遺失郵件的索償申請 – 不成立

投訴內容

投訴人代表六間公司，向本署提出合共27宗關於郵政署不當處理索償申請的投訴。

2. 該六間向郵政署索償的公司均聲稱曾以掛號方式寄郵件到外地，惟部分郵件未能送達收件人。經調查後，郵政署表示郵件已遺失。投訴人指郵政署在處理各公司的索償申請時有不善之處，包括職員在答覆他須補交甚麼資料時說法前後不一致，又沒有一次過提示他交齊發票、供應商資料、索償公司的商業登記證等證明文件，而是分數次向他索取，最終更拒絕賠償和沒有解釋原因。

郵政署的回應

3. 郵政署根據萬國郵政聯盟的規定處理郵件索償個案，若寄往外地的郵件遺失，會由目的地郵政機關承擔賠償責任，賠償金額為郵寄物品的價值，以320元為上限，另加已付郵費，但不包括掛號費。

4. 為防止索償機制被濫用，郵政署自二〇一五年四月起已逐步修訂《郵政指南》內有關賠償的規定，要求索償人提交投寄證明書、可證明郵寄物品價值的有效發票，以及商業登記證（若索償人為公司）。假如資料不足或真確性存疑，該署會進一步索取證明文件或書面聲明，甚或拒絕賠償。

5. 就投訴人所代表的27宗個案涉及的索償申請，郵政署認為索償人的書面聲明不足以支持其申請，故須向他們索取發票，但有關發票並無列明供應商的地址及電話等詳情，加上商業登記證上顯示的公司名稱與索償公司的名稱不完全相符，故要求索償公司提供進一步資料，但索償人其後提交的補充資料仍不足以證明發票有效，因此該署決定不作賠償。至於投訴人指職員的答覆前後不一致，由於他未能提供確實通話日期、職員姓名或查詢個案編號，故該署無法追查有關通話記錄。

本署的評論

6. 郵政署有責任審慎查核每宗索償申請。儘管事涉六間公司的部分索償申請在《郵政指南》修訂前已提出，而按照當時的規定，索償人一般只須填寫索償回條及聲明，無須提交證明文件，但新舊版本的《郵政指南》均已訂明賠償額不會超過「有關物品的發票所示的價值」。新版本只是就發票應具備的資料加入較詳細的描述，不能視作更改審核標準。郵政署為查核發票的真確性，隨事態發展而向投訴人索取更多佐證資料，本署認為合情合理。

7. 投訴人指職員向他作出前後不一致的答覆，但由於他未能提供通話日期等詳情，故郵政署無法追查相關的話音記錄。無論如何，該署職員已一再向他解釋索償程序，投訴人理應知悉須補交哪些資料。由於他未能提供符合該署規定的資料，郵政署因此拒絕索償申請，並已致函述明理由。本署認為，從行政角度而言，郵政署並無失當之處，至於索償申請的理據是否充分及應否予以批准，屬該署的判斷，本署不會干預。

8. 本署留意到，郵政署過往鮮有要求索償人提交證明文件或嚴格審核其申請，做法無疑過於寬鬆，亦有負外地郵政機關所託。不過，該署已採取補救措施，收緊索償申請程序，以堵塞機制被濫用的漏洞。

結論及建議

9. 基於以上所述，申訴專員認為這27宗投訴不成立。

10. 申訴專員建議郵政署：

(1) 定期檢討處理郵件查詢及索償程序的成效，如有需要，應進一步修訂程序及相關的執行指引；

(2) 提醒前線職員提高警覺，務求盡早發現懷疑濫用個案；

(3) 訂立清晰的通報機制，以便前線職員適時向上級匯報懷疑濫用個案；

(4) 就懷疑濫用個案積極蒐證，假如證據充分，必須轉介執法部門跟進；以及

(5) 加強與外地郵政機關的聯繫，就如何改善郵件查詢及索償程序交換意見。



郵政署 (PO)

個案編號：OMB 2015/2363 – 續租郵政信箱

投訴：(1) 沒有妥善處理投訴人續租郵政信箱的支票 – 成立；(2) 在收回郵箱前沒有發出通知 – 部分成立；以及 (3) 拒絕讓投訴人查閱相關記錄 – 成立

投訴內容

二〇一三年十二月，投訴人向郵政署寄發一張支票，以續租將於翌年三月到期的私用郵政信箱。然而，他其後發現郵箱已被收回。郵政署否認收過他的支票，並聲稱在收回郵箱前曾以掛號形式向他發出催繳通知書。投訴人要求郵政署提供其郵箱的專用「領取郵件通知卡」(「領件卡」)以證明確曾發出通知，但遭職員以「內部文件」為由拒絕。

2. 投訴人遂向本署投訴郵政署沒有妥善處理他的支票，在收回郵箱前不按程序發出通知，以及無理拒絕讓他查閱相關記錄。他並且提供了支票副本及銀行的過帳記錄，顯示郵政署已兌現他的支票。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

本署調查所得

投訴點 (1)

3. 郵政署一般會在郵箱租用期屆滿前兩個月向租用人發出續租通知書。假如繳費支票附有續租通知書，職員可以透過電腦系統掃描通知書上的條碼，並輸入支票號碼，以更新租期。但是，由於投訴人提早向郵政署寄發支票，而當時尚未有續租通知書，故他在支票背面寫上其郵箱及帳戶號碼。郵政署職員收到投訴人的支票後，錯誤用來支付另一名郵箱租用人快將到期的續租費，直到投訴人提供支票副本供該署查核，該署才發現出錯。

投訴點 (2)

4. 郵政署曾於二〇一四年二月以掛號形式向他發出一式兩份的催繳通知書，分別寄往他的住址及郵箱。記錄顯示，郵差曾上門派遞寄往他住址的通知書，但因無人應門而派遞未果。至於寄往他郵箱的通知書，根據正常程序，當有關掛號信以總包方式發送到郵箱所屬郵局時，郵政署職員須在領件卡蓋上日期並放入他的郵箱，提示他憑卡領取信件。事後翻查，該郵箱專用的領件卡上並沒有相關日期的蓋印，而郵政署調查後亦未能確定是職員忘記發卡，還是有發卡但沒有蓋印。最終，兩封催繳通知書均因逾期無人領取而被退回。

投訴點 (3)

5. 事涉郵局的職員表示，對投訴人曾要求查閱領件卡一事沒有印象。無論如何，郵政署承認投訴人理應可以查閱其郵箱的領件卡，並已提醒所有職員須遵從《公開資料守則》的規定，盡量為顧客提供協助。

郵政署的改善措施

6. 郵政署就這宗個案中的多項失誤向投訴人致歉。該署已向處理支票出錯的職員作出訓示及提供輔導，並已更新電腦系統和處理程序，以加強管理續租郵政信箱的繳費記錄。此外，郵政署亦不再以總包形式把多封寄給不同郵箱租用人的催繳通知書發送到同一間郵局，而是改為以掛號形式分別送出，以便準確記錄個別郵件的派遞狀況。

本署的評論及結論

7. 本署認為，郵政署確實沒有妥善處理投訴人的支票，而其處理以郵寄支票方式繳交郵箱續租費的程序亦有不足。在收回投訴人的郵箱前，該署雖有向他發出催繳通知書，但沒有把已蓋好日期的領件卡放入他的郵箱，而寄往其住址的複本也未能成功派遞，以致投訴人沒有收到通知。本署亦相信投訴人確曾要求查閱領件卡，作為投訴點 (2) 的佐證，卻遭郵局職員拒絕。

8. 基於以上所述，本署認為投訴點 (1) 及 (3) 成立，而投訴點 (2) 則部分成立。總括而言，申訴專員認為這宗投訴成立。

建議

9. 申訴專員建議郵政署：

(1) 要求所有郵局主管留意職員有否按指引處理郵箱租用人的待領郵件；

(2) 適時檢討其改善措施能否杜絕類似的問題再次發生；以及

(3) 提醒所有前線職員，假如對市民索取資料的要求有疑問，應向其上司或公開資料主任查詢。

這宗個案顯示部門職員疏忽及不按程序辦事



個人資料私隱專員 (PCPD)

個案編號：OMB 2015/0922 – 延誤處理投訴

主要投訴：延誤處理一宗關於索取資料的投訴 – 部分成立

投訴內容

二〇一三年二月，投訴人向個人資料私隱專員公署（「私隱專員公署」）投訴其醫生沒有應其索取資料要求，向她提供病歷記錄副本。私隱專員公署於八月一日接納其投訴為「投訴」，並向她表示，該署若決定不就其投訴進行調查，便會在九月十五日之前（即45天內）通知她。然而，私隱專員公署及至二〇一四年七月底才告知她該署的決定。

2. 投訴人其後向本署投訴私隱專員公署延誤處理其投訴。

本署調查所得

3. 根據私隱專員公署的「處理投訴政策」，向該署提出投訴的人士，必須提供足夠資料以支持其指稱符合《個人資料（私隱）條例》（「《私隱條例》」）下有關「投訴」的要求。該署會向投訴人作出查詢，以了解投訴詳情及確定其指稱。

4. 個人資料私隱專員可行使酌情權，拒絕就投訴進行調查或終止調查。《私隱條例》第39(3)條訂明，私隱專員公署必須在收到投訴後45天內以書面告知投訴人其拒絕進行調查的決定及拒絕的理由。

私隱專員公署的解釋

5. 二〇一三年三月中至二〇一四年七月中期間，投訴人多次提供大量文件（合計逾300頁）以修改／澄清其指稱或增加新的指稱，並為其個案提供進一步資料。私隱專員公署職員因此需花大量時間理解文件內容及掌握個案的整體情況。其間，他們先後透過共20次電話及八封信件與投訴人保持聯絡，和她討論個案並告知個案進展。經與投訴人反覆討論及與事涉醫生溝通後，私隱專員公署於二〇一四年七月二十九日致函告知她不會就其投訴進行調查，因為沒有實質證據支持或證明事涉醫生管有並向她隱瞞她聲稱仍未收到的文件。隨後，私隱專員公署通知投訴人，她有權根據《私隱條例》提出上訴。

6. 雖然違反《私隱條例》屬刑事罪行，但私隱專員公署認為難以絕對遵從當中第39(3)條有關回覆時限的規定。該署必須小心處理投訴，給予被投訴的一方平等機會及充裕時間就投訴指稱作出回應。此外，私隱專員公署亦需要足夠時間從各相關人士取得資料，以作出公平客觀的判斷。假如該署在處理投訴時硬性遵照所訂的時間表，對投訴人和被投訴機構都未必有好處。有見及此，私隱專員公署認為應把有關規定從《私隱條例》中完全刪除，並已向政府提交建議。政府已同意就有關的法例修訂展開研究。

本署的評論

7. 本署信納私隱專員公署確有與投訴人保持聯絡及對話，只是投訴人不斷提交資料，以致該署需用較長時間來處理其個案。不過，花了一年時間才告知投訴人該署決定不跟進其投訴，則無論如何都嫌太久，遠遠超出45天的法定時限。

結論及建議

8.　因此，申訴專員認為投訴部分成立。

9.　申訴專員建議私隱專員公署密切跟進政府修訂法例的進展。在擬議的修訂生效前，該署應竭力遵從45天的時限規定。

這宗個案顯示機構延誤



運輸署 (TD)

個案編號：OMB 2015/0280 – 車輛測試中心

投訴：沒有妥善監察車輛測試中心的運作，令車主難以在牌照屆滿前預約驗車服務 – 不成立

投訴內容

投訴人須遵照政府規定，把私家車送交運輸署指定的車輛測試中心(「測試中心」)進行年檢。儘管他在牌照屆滿前三星期已進行預約，但發現要排期逾一個月才能驗車，以致他未能於牌照到期前續牌。他認為運輸署未有確保各測試中心提供足夠的服務，對車主造成不便。

本署調查所得

運輸署的回應

2.　運輸署規定，車齡達六年或以上的私家車及車齡達一年或以上的輕型貨車，在續牌前須進行年檢，車主最早可在牌照屆滿前四個月內預約驗車服務。現時全港共有22間測試中心，每年可檢驗約40萬架次的車輛，理論上足以處理每年約31萬架須進行年檢的車輛。

3.　運輸署表示，以往車主一般在預約後一至三星期便可獲安排驗車，但自二〇一四年下半年起，平均排期時間大幅增加，主要原因如下：

(1) 重複或無效預約：自二〇一五年一月起取消即日安排驗車配額後，部分車主由於未能確定何時可把車輛送交測試中心檢驗，遂向不同的測試中心作出多次預約，浪費了部分驗車時段；又或以尚未到期檢驗的車輛登記號碼預約，屆時再以其他需檢驗的車輛代替，如未有合適車輛則臨時缺席。該署的資料顯示在二〇一五年四月及五月，約20%的預約屬重複或無效。

(2) 驗車需求增加：隨着私家車數目增加，加上首次驗車不及格的比率在二〇一三年及二〇一四年均有所上升，測試中心的整體驗車量在該兩年有5%的增長。

(3) 驗車高峰期：年尾及接近農曆新年期間是傳統的驗車高峰期，需求較平時高一至兩成，在該段期間作出預約的車主平均須在八至十星期後才獲安排驗車。

改善措施

4. 因應上述情況，運輸署制訂了多項改善措施：

(1) 減低重複或無效預約：運輸署已把各測試中心的預約系統電腦化及連線，以便核實預約車輛的資料，假如發現重複預約或車牌超過四個月才屆滿，均不會接受預約。預約確認後，車輛登記號碼不可臨時更改。市民亦可透過該系統，在網上查閱22間測試中心的預約情況。

(2) 延長服務時間及增設測試中心：運輸署已落實三間測試中心自二〇一五年三月起試行於星期日營業；另外，有六間測試中心會延長平日的服務時間，而兩間則會增加在星期六提供服務。該署表示，在資源許可的情況下會繼續延長現有測試中心的營業時間，並正邀請營辦商設立新的測試中心。

(3) 提示車主提早驗車：運輸署已透過其網站、通告、海報及派發傳單等方式，提醒車主在牌照屆滿前提早預約驗車。

結論及建議

5. 總括而言，本署認為，運輸署已對預約驗車時間增加的原因作出詳細分析，並採取改善措施有效紓緩問題。因此，申訴專員認為這宗投訴不成立。

6. 然而，本署調查人員曾於二〇一五年六月致電22間測試中心預約驗車服務，發現有八間依然接受重複預約，反映並非所有測試中心均有切實執行上文第4(1)段的查核程序。

7. 申訴專員向運輸署提出多項建議，主要包括：

(1) 檢討延長測試中心營業時間的試行成效，若證實效益良好，應鼓勵其他測試中心跟隨；

(2) 加強監察，以確保所有測試中心切實查核車輛資料，防止重複或無效預約；

(3) 加強網上及電話查詢預約情況的服務，並盡快落實讓市民在網上預約驗車；

(4) 為驗車高峰期制定應變措施；以及

(5) 盡快完成招標及審批程序，使新的測試中心可以投入服務。

涉及《公開資料守則》的個案撮要選錄

（附件中選錄的個案撮要摘錄了主要投訴及相關結論。有關個案的整體結論及建議數目等更詳細資料，請參閱附件7。）

（個案撮要按所涉機構的英文名稱以字母次序排列，各機構的英文名稱及簡稱詳載於附件1。若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。）



發展局 (DEVB)

個案編號：OMB 2015/3186(I) – 拒絕提供資料

投訴：拒絕提供被評估為具重建潛力的公務員建屋合作社用地名單 – 成立

投訴內容

二〇一五年五月，發展局向立法會發展事務委員會提交討論文件，提及在合計178幅公務員建屋合作社（「合作社」）用地當中，有85幅被評估為具重建潛力。投訴人不滿發展局拒絕向她提供該85幅「合作社」用地的名單。

發展局的解釋

2. 發展局援引《公開資料守則》（「《守則》」）中的兩項條文，作為拒絕提供名單的理據。

3. 根據《守則》第2.13(a)段，政府部門可拒絕披露與「不完整或未完成的分析、研究或統計」有關的資料。雖然有關名單源自一項已完成的研究，但政府的研究結果顯示，若重新發展該85幅用地，可獲得的額外總樓面面積會相當有限，因此沒有充分理據運用公帑促使該些「合作社」用地重新發展。發展局顧慮到，披露名單或會令公眾對「合作社」用地的重建潛力產生誤解。發展局認為由於《守則》第2.13(a)段的原意是為了避免可能造成該類誤解，故不披露名單符合該條文的精神。

4. 發展局並辯稱已向投訴人提供了方法，她可以利用公開的資料來源，例如查閱列明土地發展限制的「分區計劃大綱圖」，自行計算全香港每幅「合作社」用地的重建比率，從而識別出該85幅具重建潛力的用地。這類資料來源均屬於《守則》第1.14段所指的「已公布的資料」，因此，發展局無須向投訴人提供任何其他相關資料。

本署的評論

5. 本署認為，無論從條文的字面含義或精神來看，《守則》第2.13(a)段清楚訂明其用意僅為保障與「不完整或未完成的分析、研究或統計」有關的資料，以及避免因披露該類資料而令公眾可能產生誤解。由於識別出85幅「合作社」用地的研究工作已經完成，發展局實沒有理據援引該《守則》條文拒絕投訴人的索取資料要求。況且，發展局已向投訴人解釋了識別該85幅「合作社」用地的前文後理，故此無須再顧慮可能會造成誤解。

6. 本署亦不接納《守則》第1.14段作為拒絕投訴人索取資料要求的充分理由，因為該名單本身顯然並非「已公布的資料」。即使投訴人可按照發展局的提議，自行查閱有關香港所有「合作社」用地的發展限制，從而推算出哪些是具發展潛力的用地，如此做法未免會對她構成過度麻煩。發展局的決定實有違《守則》的條文及精神：除非是基於《守則》所訂的充分理由，否則政府部門理應向市民提供所管有的資料。

結論及建議

7. 申訴專員認為投訴成立。

8. 申訴專員敦促發展局盡快向投訴人提供該份「合作社」用地的名單。

這宗個案顯示部門無理拒絕提供資料



房屋署 (HD)

個案編號：OMB 2015/0942(I) – 拒絕就一宗保險索償提供資料

投訴：以「內部文件」為理由，拒絕向投訴人提供與其保險索償有關的資料 – 成立

投訴內容

投訴人稱於二〇一四年三月初在某公共屋邨的商場滑倒受傷。他向房屋署索償，並要求該署提供事涉商場的管理記錄和文件(如管理日誌、清潔工人報告)、閉路電視片段和維修記錄，以及管理公司處理意外的指引等資料(統稱「事涉記錄」)。然而，房屋署以該等資料屬「內部文件」為理由，拒絕他的要求。

事件經過

2. 房屋署表示，於二〇一四年三月底首次收到投訴人的信件，要求翻查意外發生時的閉路電視片段。但是，由於硬碟機出現技術故障，閉路電視系統未能錄取部分時段和地點(包括投訴人報稱受傷的時間和地點)的畫面。

3. 四月初，管理公司把事故個案轉交香港房屋委員會(「房委會」)的公眾責任保險公司所委託的公證行進行調查。投訴人於六月三日去信房屋署查詢個案進展並要求該署提供事涉記錄，房屋署於六月二十四日回覆，表示事件已交由公證行處理。七月初，公證行回覆投訴人，指管理公司及房委會均無須為事件負責，故不建議作出賠償。

4. 投訴人不滿，於九月二十六日再去信房屋署要求覆檢個案及提供事涉記錄。十二月十日，房屋署回覆表示事涉記錄「俱屬內部文件」，故未能提供，而公證行在覆檢後亦維持原來的決定。

房屋署的回應

拒絕披露資料的理由

5. 房屋署指出，投訴人的個案涉及保險索償。部門指引和房委會與保險公司簽訂的保單訂明，房委會如要向任何索償人披露資料或文件，須先徵得保險公司及／或公證行書面同意，所以房屋署是在徵詢公證行後，才回覆投訴人拒絕其要求。公證行強調，投訴人的索償要求可能會成為法律訴訟，因此不建議披露事涉記錄。此外，該署亦認為有關記錄涉及保安事宜及第三者私隱，不能披露。

6. 不過，房屋署在回覆本署查詢時引用《公開資料守則》(「《守則》」)第2.6(c)段作為拒絕提供資料的原因(即部門如認為相關資料「與引致或已可能引致訴訟程序的調查有關」，則可拒絕披露)。該署解釋，在回覆投訴人時以「內部文件」作為拒絕理由，是經考慮《守則》的內容及專家的意見。而且，該署須在保險索償的前提下處理投訴人的個案，並在保險合約的框架下保障房委會利益，因此把事涉記錄統稱為「內部文件」，並非不合理。

回覆時限及告知覆檢和投訴渠道

7. 徵詢保險公司／公證行的意見並與投訴人聯絡，過程需時。房屋署認為於六月二十四日回覆投訴人的來信，符合《守則》訂定的時限。

8. 投訴人於九月二十六日去信房屋署對評估結果表達不滿時，其實已超逾公證行訂明的60天覆檢時限，但該署職員仍要求公證行覆檢其個案，並在十二月上旬告知他個案進展及覆檢結果。該署否認職員不熟悉《守則》對回覆時限的要求，但亦承認如職員能在回覆中詳述拒絕提供資料的理由並提供覆檢和投訴的渠道，會更為妥善。

本署觀察所得及評論

拒絕披露資料欠缺充分理據

9. 本署曾細閱投訴人所要求的資料，發現雖有部分可能涉及投訴人的意外，但大多是關於商場管理措施和程序等一般資料(如管理公司的工作指引、招標要求等)，市民可向房屋署要求查閱。該署因為投訴人正在索償，便將這類一般資料也視作索償資料的一部分並拒絕提供，既不符合《守則》的精神，亦缺乏充分理據，會予人因欲逃避責任而隱瞞事實的感覺。

10. 事實上，本署曾在二〇〇九年就房屋署如何處理涉及索償的投訴發表主動調查報告，指出房屋署單靠公證行進行調查，既不足亦不當。該署必須自行同步進行調查，找出問題的根源，並應協助索償人，提供相關的資料，以便公證行作出有充分理據的結論。但在本個案中，房屋署只倚賴保險公司／公證行的意見便拒絕提供事涉記錄，對投訴人構成不公。該署的回應亦反映其故態復萌，沒有就多年前已發現的行政失當問題作出改善。

11. 此外，房屋署在回覆投訴人時沒有按《守則》規定引述相關的段落以解釋拒絕披露資料的原因，而該署指事涉記錄涉及保安事宜及第三者私隱，不能披露，但這其實與《守則》第2.6(c)段無關。另一方面，由於閉路電視片段已經損毀，根本無法提供，房屋署大可向投訴人解釋，而不應簡單地以「內部文件」為理由拒絕他的索取資料要求。

「內部文件」並非《守則》訂明的拒絕理由

12. 房屋署堅稱將事涉記錄統稱為「內部文件」並非不合理，然而，「內部文件」實非《守則》所載可拒絕披露資料的理由。這反映該署職員不熟悉《守則》的規定和要求。

沒有在指定時限回覆投訴人及告知覆檢和投訴渠道

13.《守則》第1.16段訂明部門在收到提供資料的要求後須在10天內提供資料或初步回覆，並在21

天內作實質回應。房屋署直到十二月十日才回應投訴人於六月三日及九月二十六日提出的索取資料要求，遠超《守則》規定的時限。此外，房屋署職員亦沒有遵照《守則》的規定，在回覆拒絕提供資料時告知要求覆檢和投訴的渠道。

不當引用保單條款

14. 本署留意到保單條款並無提及受保人（即房委會）不可披露文件或資料，房屋署亦無責任在公開資料前須先徵詢保險公司及／或公證行的意見。況且，房屋署是政府部門，有責任遵從《守則》及維護政府的開明問責，不應盲目跟從保險公司或公證行等商業機構的意見或建議。

未有妥善保養閉路電視系統

15. 閉路電視系統的正常運作，對屋邨保安及處理市民查詢和投訴等非常重要，但保養承辦商因事涉商場的閉路電視系統未有發出提示訊號而未能及時察覺問題並進行維修。故此，房屋署及管理公司應研究如何改善該閉路電視系統的警示裝置，避免再發生類似情況。

結論及建議

16. 綜合以上所述，申訴專員認為投訴成立。

17. 申訴專員建議房屋署：

(1) 考慮逐項審視投訴人的要求，除非有符合《守則》第2部訂明的拒絕理由，否則應向他披露所索取的資料；

(2) 加強職員培訓，確保他們恪守《守則》的各項規定；以及

(3) 研究如何改善事涉商場閉路電視系統的警示裝置，避免無法錄影的情況再發生。

這宗個案顯示部門沒有遵從《守則》的規定



地政總署 (Lands D)

個案編號：OMB 2015/1971(I) – 拒絕提供資料

投訴：不當地拒絕披露鄉事委員會主席的姓名 – 成立

投訴內容

投訴人所居住的地區受地產發展計劃影響，而有關發展商承諾興建新漁民屋，以安置須搬遷的居民（「遷置計劃」）。二〇〇七年，地政總署與發展商簽訂補充協議，減建新漁民屋的數量。二〇一三年，投訴人根據《公開資料守則》（「《守則》」），要求地政總署披露是哪位鄉事委員會（「鄉委會」）主席同意減建新漁民屋。

2. 然而，地政總署僅向他提供兩位鄉委會主席表示不反對遷置計劃的函件複本，而其中一封函件上主席的個人資料已被刪去。投訴人因此感到不滿。

地政總署的解釋

3. 地政總署解釋，曾有兩位鄉委會主席（「甲先生」及「乙先生」）於二〇〇六年分別向該署發出函件（「函件1」及「函件2」），表示不反對遷置計劃的位置和面積。地政總署認為，該兩封函件涉及第三者資料，須先徵求兩位主席同意方可向投訴人提供。

4. 在取得甲先生同意後，地政總署向投訴人提供函件1。然而，乙先生已去世。該署認為，乙先生當年是在卸任鄉委會主席後，以非公職人員身份發出函件2。由於他並沒有授權該署公開函件的內容，而且他的親屬反對該署向投訴人提供函件2，故披露乙先生的資料或會侵犯其親屬的私隱。於是，該署根據《守則》第2.14(a)段及2.15段所訂的理由(即第三者資料及個人私隱)，決定只提供已刪去乙先生個人資料的函件2，以回應投訴人的要求。

本署的評論

5. 本署留意到，甲先生在函件1中表示，他在一九九五年至一九九九年擔任主席期間，對遷置計劃並無提出反對。然而，地政總署在二〇〇二年才界定合資格入住新漁民屋的居民所須符合的條件，並於其後按照有關條件減少建屋數量。換言之，在甲先生擔任主席期間，減少建屋的建議尚未提出，函件1根本上並非投訴人所索取的資料。

6. 至於函件2，雖然乙先生是在卸任後才向地政總署發出，但函件內容是説明他在任期間，他本人與鄉委會對遷置計劃並無提出反對，並在函件下款列明其前鄉委會主席的身份。在此情況下，乙先生是以公職人員而非私人身份説明當年鄉委會的意見，而地政總署在收到函件2後亦沒有向乙先生明示或暗示不會公開其意見。本署認為，地政總署不應以「第三者資料」為由拒絕披露乙先生的姓名。

7. 此外，函件2的內容不涉及乙先生的家庭情況或親屬的任何資料，對於地政總署認為披露資料或會侵犯乙先生親屬的私隱，本署實無法理解。

8. 地政總署理應向投訴人提供函件2的完整複本，而無須把乙先生的姓名保密。

結論及建議

9. 基於以上的分析，申訴專員認為投訴成立。

10. 申訴專員建議地政總署：

(1) 向投訴人提供函件2的完整複本；

(2) 為職員提供培訓，以確保他們清楚了解及遵從《守則》的規定。

這宗個案顯示部門無理拒絕提供資料

所涉機構在本署進行查訊或調查後採取的改善措施實例

(1) 制定更清晰指引，使運作更為一致和有效率	
機構 （個案編號）	行政改善措施
香港海關 (2014/0860)	就根據《商品説明條例》披露資料訂定指引。
食物環境衞生署 （「食環署」） (2014/3788)	向員工發出新指引，具體説明保護野生雀鳥的法例規定及程序。
食環署 (2014/4438)	向前線員工發出更清晰訓令，以確保在處理有關冷氣機滴水的投訴時進行必須的測試。
醫院管理局 （「醫管局」） (2014/0859)	與兩間大學達成共識，就臨床醫生如何決定個案的複雜程度訂立一套標準，避免大學醫生在提供私家診症服務方面可能遇到的利益衝突情況。已制訂個案分類臨床指引，將於二〇一六年年中實施。
醫管局 (2015/2399)	修訂內部指引，提示病人聯絡主任在休假或離職前須交代工作安排。
房屋署 (2013/1118, 2013/1578)	就編配懸掛橫額地點的制度發出新指引。
房屋署 (2015/3380)	發出指引，提示職員須妥善保存所有與公屋調遷申請有關的往來信件及所採取行動的記錄。
香港房屋協會 （「房協」） (2014/1836(R))	訂定及公布一套新指引，以便更妥善地處理索取資料要求。
滲水投訴調查 聯合辦事處 （食環署及屋宇署） (2015/3042)	發出指引，提示職員向投訴人清楚解釋不同部門在處理滲水投訴方面的職責及分工。
康樂及文化事務署 （「康文署」） (2012/0709)	在審批租用場地舉辦指定活動的申請時，要求主辦團體注意噪音水平，並須採取監控措施。
運輸署 (2015/0117, 2015/0280)	就預約驗車服務向所有指定車輛測試中心發出指引，以避免重複或無效預約。
運輸署 (2015/1595)	就執行有關提供地址證明的要求（包括可接受為地址證明的文件類別）制定指引。
水務署 (2014/1644)	與地政總署協調安排如何發放有關興建小型屋宇申請的「2002年協議」的內容重點。

所涉機構在本署進行查訊或調查後採取的改善措施實例

(2) 改進跨部門的協調安排	
機構（個案編號）	行政改善措施
地政總署 (2015/0901)	與香港警務處再次確定所作的安排，當發現政府土地上有棄置車輛嚴重阻塞交通或對市民及其他車輛構成即時危險時，會馬上採取行動。各分區地政處在接到警方轉介個案後，會到現場巡查。
運輸署 (2014/3539)	檢討有關印製表格的安排。政府物流服務署同意每六個月分兩批印製及運送每年所需的表格，以便更適時印製經更新／修訂的表格。
運輸署 (2015/0162)	就處理未經批准而在公共交通交匯處懸掛的橫額與食環署制定協調措施，並探討適當的法律工具，以便運輸署採取執法行動。

(3) 改善處理市民查詢／投訴的措施	
機構（個案編號）	行政改善措施
機場管理局（「機管局」）(2013/4752)	檢討並修訂有關保留及取讀閉路電視錄像的政策，以便更妥善地處理關於在機場發生違規事件的投訴和舉報。
香港海關 (2014/0860)	就處理有關保障消費者權益的投訴訂定及公布新的服務承諾。
地產代理監管局（「地監局」）(2012/5437)	• 定期檢討處理投訴機制的改善措施，以確保措施有效落實。 • 檢討指引，以提高蒐集證據程序的成效。 • 把調查個案所需時間納入為衡量服務表現的一項因素。
食環署及屋宇署 (2015/1490A & B)	• 密切監察外判承辦商的表現。 • 提示職員在發出「擬進入處所通知書」及「擬申請進入處所手令通知書」時須遵從既定的指引。 • 密切監察個案進度並告知投訴人最新情況。
醫管局 (2015/2399)	• 設立「投訴及意見管理電子系統」以改善處理投訴的效率。 • 向投訴人發出暫覆前，須由較高級職員覆核及簽署，以確保覆函的質素。
民政事務總署 (2014/4795)	就改善處理有關查核業主立案法團會議的委託文書的要求，徵詢專業及法律意見。
香港警務處 (2014/3196(I))	舉辦講座，令職員更理解《公開資料守則》的要求，以便更妥善地處理市民的索取資料要求。
司法機構政務長 (2015/2238)	檢討處理市民來函的程序，並發出通告，提示所有職員必須適時跟進市民的查詢。

(4) 改善客戶服務的措施	
機構 （個案編號）	行政改善措施
教育局 (2014/3570A)	檢討工作程序，以確保更妥善地處理有關註冊成為教師及幼兒工作員的申請。
房屋署 (2014/5377A)	就事涉屋邨停車位的抽籤安排提供更清晰資訊。
滲水投訴調查 聯合辦事處 （食環署及屋宇署） (2015/2555A & B)	利用先進科技（包括紅外線造影及微波濕度造型技術）偵測滲水源頭。
康文署 (2014/0901)	完成有關提升「康體通」場地預訂系統的新電腦程式的可行性研究，現正申請撥款。
郵政署 (2015/2363)	加強內部監察，要求由高級人員監督寄往郵政信箱的掛號信件的處理過程。
運輸署 (2015/0117, 2015/0280)	• 新設立的車輛測試中心已投入服務，大大縮短預約驗車服務的時間。 • 鼓勵車輛測試中心在有需要時延長服務時間。 • 正籌劃「網上預約車輛年檢系統」，讓車主可以透過「香港政府一站通」預約驗車服務。
運輸署 (2015/1595)	• 檢討工作方法，直接與執照／牌照持有人核實懷疑錯誤的地址。 • 在電腦資料庫中加入備註，避免運輸署及其他部門採用懷疑錯誤的地址。

所涉機構在本署進行查訊或調查後採取的改善措施實例

(5) 加強規管及管制的措施	
機構 （個案編號）	行政改善措施
建築署 (2014/2596)	提示職員為公廁的特別沖廁系統訂定適當的維修策略。
屋宇署 (2013/2794A, 2013/2836A) （同類主題投訴）	對某寺廟內的非法骨灰龕場採取執法行動，並糾正違規情況。
衞生署 (2015/1301)	• 對在渡輪上違例吸煙的人士加強執法。 • 要求渡輪營辦商督促船員請吸煙人士弄熄香煙，在顯眼位置張貼更多「不准吸煙」標誌，並增加在渡輪上廣播「不准吸煙」信息的次數。 • 為船員舉辦講座，令他們更熟悉相關法例。
地監局 (2012/5437)	評審地產代理牌照續期的準則已完成評估。
機電工程署 (2012/1442)	• 與食環署訂立制度，每天核對冷氣機系統損壞報告。 • 改善有關冷氣機系統損壞的通報機制，以加快維修工作。
環境保護署 （「環保署」） (2014/4544B)	提示職員就懷疑非法排放污水的個案適時進行測試。
食環署 (2015/0656)	檢討內部指引，考慮就接到投訴後派職員檢取食物樣本的工作設定時限。
政府產業署 （「產業署」） (2015/0613)	• 提升電腦系統，就尚未完成處理的退還按金申請及其他工作（如租金檢討計劃）定期發出提示及每月個案報告。 • 覆核所有已到期或已終止租約的個案，確保適時退還按金及採取跟進行動。 • 定期編製一覽表，列出將於六個月後到期或終止的租約，以加強監察。
醫管局 (2014/0859)	蒐集有關大學及醫管局醫生的私家診症收費模式資料，並每年在聯絡平台上發放，以作分享及交流之用。
房屋署 (2014/2264)	每兩個月檢查一次沒有領取租約的記錄，並把懷疑個案轉介相關組別跟進。
房屋署 (2014/4012)	• 更密切地監察濫用商舖的問題，以及更嚴格執行租約條款。 • 改善巡查機制及記錄系統，加強監察商舖的使用情況。 • 在審批商舖租戶的裝修申請時訂明完工日期。

房屋署 (2015/0942(I))	為該署轄下一個商場的閉路電視系統加裝訊號裝置，在錄影功能發生故障時向職員作出提示，以確保系統正常運作及有效監察商場內的情況。署方並已為職員提供有關新裝置使用方法的培訓。
地政總署 (2013/2794B, 2013/2836B) （同類主題投訴）	• 以更嚴謹的方式審批違規骨灰龕場申請規範化的個案。 • 修訂《土地（雜項條文）條例》，提高非法佔用政府土地的罰則。 • 採取土地管制行動，取締一個佔用政府土地的違規骨灰龕場及糾正違規問題。
運輸署 (2014/2432A, 2014/3317B, 2014/3724A)	在「淘汰歐盟四期以前柴油商業車輛特惠資助計劃」的表格內加入聲明，並要求申請人簽署確認明白和接受該計劃的條款及條件。
運輸署 (2015/0117, 2015/0280)	• 定期以電話方式作突擊檢查，以確保所有指定車輛測試中心均按照規定程序處理預約，防止重複或無效的預約。 • 對不按程序辦事的測試中心發出警告信。 • 每半年一次與車輛測試中心代表開會，藉此加強溝通。
運輸署 (2015/1595)	• 加強執行提供地址證明的規定，未能提供地址證明的申請一般不會接受。 • 若是酌情先處理申請而容許申請人稍後補交地址證明，電腦系統會發信提醒申請人須在14天內提交地址證明。
運輸署 (2015/2103)	要求渡輪營辦商每月提交服務延誤的記錄。

(6) 訂立更清晰合理的規則及收費

機構 （個案編號）	行政改善措施
康文署 (2012/0709)	對沒有遵從該署預訂程序及指引的人士施加更嚴厲的懲罰。
個人資料私隱專員 (2015/0922)	就有關個人資料私隱專員公署須於45天內通知投訴人該署會否正式跟進其投訴的法例規定，為職員制定內部程序及安排，以提示及確保他們遵從有關規定。

所涉機構在本署進行查訊或調查後採取的改善措施實例

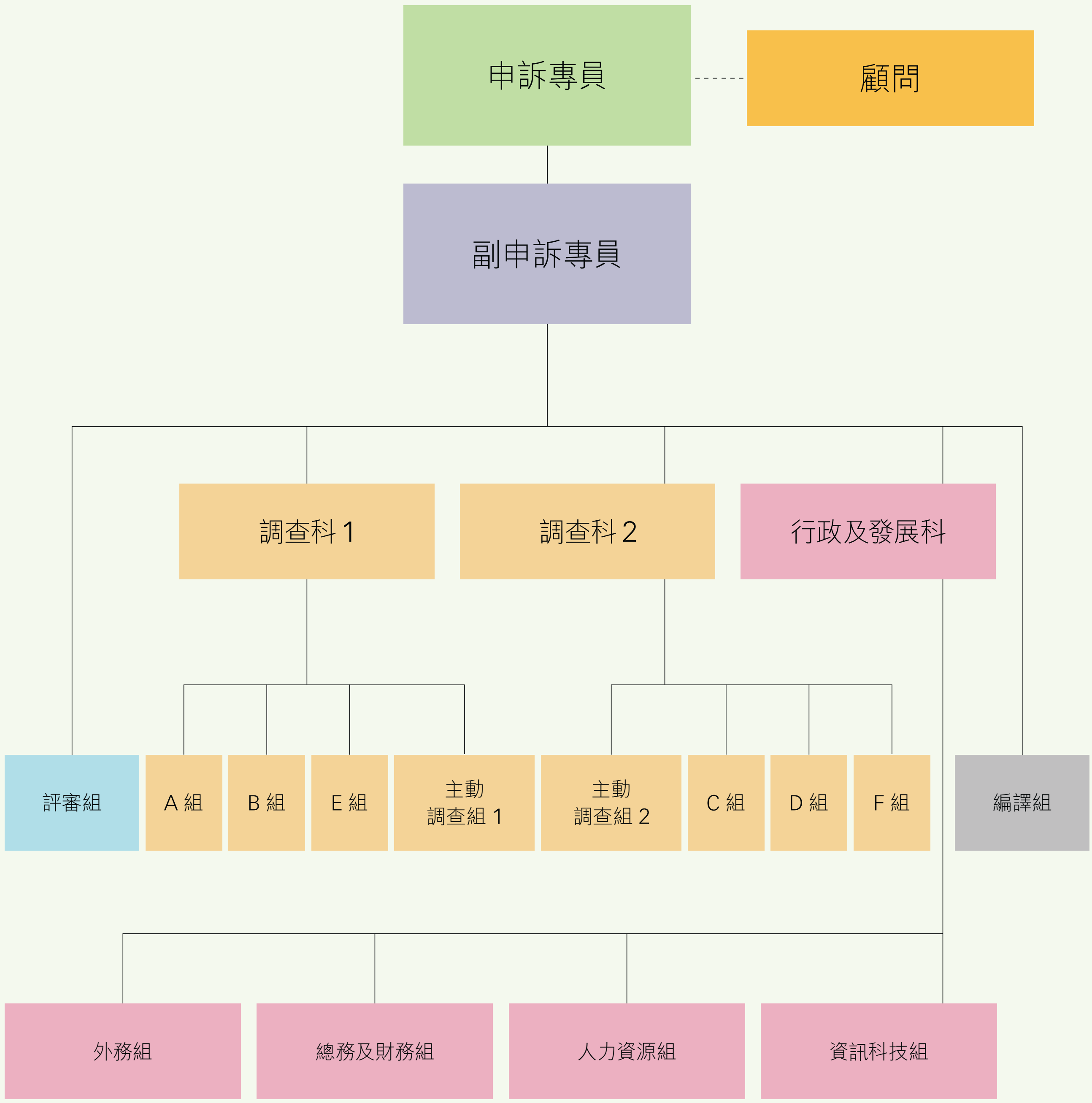
(7) 為市民提供更適時和更清晰的資料	
機構（個案編號）	行政改善措施
環保署 (2014/2432B, 2014/3317A, 2014/3724B)	• 向合資格車主發出通知信，提醒他們注意有關「淘汰歐盟四期以前柴油商業車輛特惠資助計劃」的規定。 • 為已登記的拆車商舉辦簡介會，讓他們更了解該計劃的規定。 • 提供更詳細解釋，説明為何該署不能酌情再次考慮被拒絕的申請。
食環署 (2015/1990)	在「終止租約通知書」上使用更清晰的字句，以免引起誤會。
醫管局 (2014/0859)	應病人要求，提供大學及醫管局醫生的私家診症收費模式資料，以提高透明度。
醫管局 (2014/1815(R))	• 在「索取資料申請表格」上提供聯絡電話號碼。 • 在更多公立醫院網站上提供醫管局《公開資料守則》網頁的連結。
房屋署 (2015/0840)	在根據「屋邨管理扣分制」向公屋租戶發出的通知書上，以更清晰字句説明所扣分數的有效期。
房屋署 (2015/1633)	修訂該署的「更改資料表格」，為公屋申請人提供更清晰的資料及指示。
入境事務處 (2015/3129)	公布有關非本地畢業生申請簽證所需審批時間的資料。
康文署 (2012/1591)	向公眾披露更多有關預訂演藝場地的評審準則的資料。
規劃署 (2014/5650)	向城市規劃委員會提交報告，以便採取改善措施：在翻譯會議記錄期間，可為市民提供錄音記錄。
運輸署 (2014/2432A, 2014/3317B, 2014/3724A)	在「淘汰歐盟四期以前柴油商業車輛特惠資助計劃」的申請表上提供更多資料（例如申請資格、申請手續及規定），並加入提交申請核對表。
運輸署 (2015/0117, 2015/0280)	• 在「香港政府一站通」的搜尋器中加入更多關鍵字，方便市民登入相關網頁，查閱所有指定車輛測試中心的可供預約時段。 • 加強宣傳相關網頁。 • 容許1823把有關測試中心可供預約時段的查詢轉介運輸署跟進。 • 加強宣傳，提醒車主須提早預約驗車。
運輸署 (2015/1595)	• 加強宣傳，提醒申請人必須提供地址證明，以及欠缺地址證明的後果。 • 在相關申請表及運輸署網頁上，加入有關申請時須提供地址證明的提示字句。
運輸署 (2015/2006)	修訂有關車輛牌照剩餘有效期可獲退款的通知信，以免引起誤會。

水務署 (2014/3310)	因用水量過高／過低而啟動查察機制時，即時向登記用戶發出警告通知。

(8)　員工培訓

機構 （個案編號）	行政改善措施
機管局 (2013/4752)	提供職員培訓，鼓勵他們以正面態度處理查詢及投訴。
屋宇署 (2015/0605)	加強職員培訓，以確保他們按照服務承諾處理查詢及投訴。
民航處 (2014/3973(I))	為職員提供有關《公開資料守則》的培訓。
地監局 (2012/5437)	為新入職及現職調查人員舉辦入職培訓及定期複修課程，以提升他們處理投訴的專業水平。
產業署 (2015/0613)	• 為職員舉辦講座，簡介電腦系統的新功能。 • 舉辦三次講座，加強職員對監督責任、處理投訴、操守及紀律等課題的認識，並闡述《公開資料守則》及《個人資料（私隱）條例》下的其他規定。
醫管局 (2015/3582)	加強對診所職員及病人聯絡主任的培訓，以確保他們了解如何處理「綜合社會保障援助計劃」受助人付款的程序，並全面按照程序辦事。
房屋署 (2013/1118, 2013/1578)	為前線職員舉辦培訓工作坊，加強他們對如何處理展示宣傳品申請的認識。
房屋署 (2015/0942(I))	• 再次傳閱《公開資料守則》，以提示職員在處理市民的索取資料要求時須遵從有關規定。 • 加強職員培訓課程的內容，增添有關遵從《守則》的環節。
房協 (2014/1836(R))	為職員提供培訓，以確保他們按照新指引妥善處理索取資料要求。
郵政署 (2015/2363)	提示職員在處理索取資料要求時，須向適當的人員徵詢意見。
運輸署 (2014/2640)	舉辦工作坊，加強職員在處理及回覆投訴方面的技巧。
運輸署 (2015/0117, 2015/0280)	為新設立的車輛測試中心的認可車輛測試員安排培訓課程。
運輸署 (2015/3078(I))	加強職員培訓，講解有關如何根據《公開資料守則》處理索取資料要求。

申訴專員公署組織圖


申訴專員
顧問
副申訴專員
調查科 1
調查科 2
行政及發展科
評審組
A 組
B 組
E 組
主動調查組 1
主動調查組 2
C 組
D 組
F 組
編譯組
外務組
總務及財務組
人力資源組
資訊科技組

顧問名單

會計	蔡永忠先生，JP
工程及測量	何鍾泰博士、工程師，SBS, MBE, SB St J, JP
	梁廣灝工程師，SBS, OBE, JP
	陳旭明測量師
	陳志超工程師，SBS
	陳嘉正博士、工程師，BBS, JP *(已於2015年7月31日離任)*
	熊永達博士，MH
法律	王沛詩女士，JP
	梁偉文先生，SC
	陳文敏教授，SC
	戴耀廷博士，MH
	Anne Scully-Hill 教授
	Stephen Thomson 教授
醫務及護理	曾繁光醫生
	鄧惠瓊教授，SBS, JP
	賴錦玉教授
	盧寵茂教授，JP
	錢惠堂教授
社會工作及更生事務	方敏生教授，BBS, JP
	吳宏增先生
	馬麗莊教授，JP
	陳麗雲教授，JP

* 姓名以筆劃序

申訴專員公署的訪客

日期	訪客
2015年4月23日	佛山市人力資源和社會保障局及佛山市社會保險基金管理局代表團（由香港理工大學安排）
2015年4月28日	青海省公務員和專業人士（公共財政管理）赴港培訓班（由香港金融管理學院安排）
2015年5月12日	澳門特別行政區廉政專員張永春先生及其代表團
2015年5月14日	中央紀委監察部國際合作局局長（副部級）傅奎先生及其代表團
2015年5月14日	肯尼亞律政司及司法部辦公室代表團
2015年6月3日	新疆維吾爾自治區公務員能力建設赴港培訓班（由香港金融管理學院安排）
2015年6月4日	內蒙古自治區第二十八期中青年幹部培訓班（由香港公共行政學院安排）
2015年6月9日	2014-2015年度內地法律工作人員普通法訓練計劃（由律政司安排）
2015年6月30日	澳門特別行政區廉政公署代表團
2015年7月13日	台灣監察院代表團
2015年7月17日	全國港澳研究會中青年學者港澳政治法律研修班（由香港公共行政學院安排）
2015年7月29日	全國港澳研究會中青年學者港澳社會與公共行政研修班（由香港公共行政學院安排）
2015年7月30日	貴州省依法行政能力提升專題培訓第一期（由香港金融管理學院安排）
2015年7月30日	貴州省依法行政能力提升專題培訓第二期（由香港金融管理學院安排）
2015年8月27日	深圳市監察局代表團（由職業訓練局安排）
2015年9月11日	深圳市編制辦公室代表團（由職業訓練局安排）
2015年9月15日	貴州省人力資源開發及管理專題培訓班（由香港金融管理學院安排）
2015年9月17日	中國銀行業監督管理委員會代表團（由香港金融管理局安排）
2015年9月25日	西藏自治區人力資源開發和勞動就業服務專題赴港培訓班（由香港金融管理學院安排）
2015年10月13日	貴州省行政改革與法治政府建設專題培訓班（由香港金融管理學院安排）
2015年10月26日	第四屆公共法律行政人員培訓課程代表團（由泰國國務院辦公廳安排）

日期	訪客
2015 年 10 月 30 日	貴州省現代社會管理專題培訓班(由香港金融管理學院安排)
2015 年 11 月 4 日	深圳市寶安區監察局代表團(由職業訓練局安排)
2015 年 11 月 5 日	貴州省廉政建設與行政監察專題培訓班(由香港金融管理學院安排)
2015 年 11 月 17 日	福建省編制辦公室赴港專題培訓班(由香港金融管理學院安排)
2015 年 11 月 18 日	第十三屆貪污研究深造證書課程(由香港大學專業進修學院安排)
2015 年 11 月 19 日	深圳市紀律檢查委員會代表團(由職業訓練局安排)
2015 年 12 月 9 日	貴州省政府管理創新與服務型政府建設專題赴港培訓班(由文匯報安排)
2015 年 12 月 14 日	天津市監察局代表團(由津聯集團安排)
2016 年 1 月 20 日	韓國國民大學學生(由香港城市大學安排)
2016 年 1 月 21 日	最高人民法院訪問團(由政府新聞處安排)
2016 年 1 月 27 日	最高人民檢察院法律政策研究室主任萬春先生(由政府新聞處安排)
2016 年 3 月 17 日	巴基斯坦聯邦申訴專員 M Salman Faruqui 先生及巴基斯坦駐港總領事 Ghufran Memon 先生
2016 年 3 月 30 日	印尼國家公共行政學院代表團





香港申訴專員年報 • 2016年

財務報表

截至二〇一六年三月三十一日止年度

獨立核數師報告
致申訴專員
（根據《申訴專員條例》於香港成立）

本核數師（以下簡稱「我們」）已審計列載於第3至22頁申訴專員的財務報表，此財務報表包括於二〇一六年三月三十一日的資產負債表、截至該日止年度的收支結算表、全面收益表、資金狀況變動表和現金流量表，以及主要會計政策概要及其他附註解釋資料。

申訴專員就財務報表須承擔的責任

申訴專員須負責根據香港會計師公會頒布的《香港財務報告準則》擬備真實而中肯的財務報表，並對其認為為使財務報表的擬備不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述所必須的內部控制負責。

核數師的責任

我們的責任是根據我們的審計對該等財務報表發表意見。我們是按照雙方同意的聘任條款，僅向申訴專員報告。除此以外，我們的報告不可用作其他用途。我們概不就本報告的內容，對任何其他人士負責或承擔法律責任。

我們已根據香港會計師公會頒布的《香港審計準則》進行審計。該等準則要求我們遵守道德規範，並規劃及執行審計，以對財務報表是否不存在任何重大錯誤陳述獲取合理保證。

審計涉及執行程序以獲取有關財務報表所載金額及披露資料的審計憑證。所選定的程序取決於核數師的判斷，包括評估由於欺詐或錯誤而導致財務報表存在重大錯誤陳述的風險。在評估該等風險時，核數師考慮與該機構擬備真實而中肯的財務報表相關的內部控制，以設計適當的審計程序，但目的並非對機構內部控制的有效性發表意見。審計亦包括評價申訴專員所採用會計政策的恰當性及作出會計估計的合理性，以及評價財務報表的整體列報方式。

我們相信，我們所獲得的審計憑證能充足和適當地為我們的審計意見提供基礎。

獨立核數師報告(續)
致申訴專員
(根據《申訴專員條例》於香港成立)

意見

我們認為,該等財務報表已根據《香港財務報告準則》真實而中肯地反映申訴專員於二〇一六年三月三十一日的財務狀況及截至該日止年度的盈餘及現金流量。

畢馬威會計師事務所
執業會計師

香港中環
遮打道10號
太子大廈8樓

二〇一六年五月十六日

2

收支結算表
截至二〇一六年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2016	2015
收入			
政府資助金	4	$ 111,221,000	$ 107,123,357
遞延政府資助金之攤銷	4	1,814,220	1,814,220
銀行存款之利息收入		3,795,897	5,783,332
其他收入		39,340	354
		$ 116,870,457	$ 114,721,263
支出			
營運開支	5	(112,723,202)	(105,193,915)
年度盈餘		$ 4,147,255	$ 9,527,348

全面收益表
截至二〇一六年三月三十一日止年度

申訴專員在所列報的兩個年度期內，除「年度盈餘」外並無其他全面收益帳項。由於申訴專員的「全面收益總額」在兩個年度期內均與「年度盈餘」相同，因此，本財務報表沒有另行編製全面收益表。

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

3

資產負債表
於二〇一六年三月三十一日
（所有數額均以港元為單位）

	附註	2016	2015
資產			
非流動資產			
物業、機器及設備	8	$ 71,976,942	$ 74,949,577
按金及預付款項 – 非流動部分		3,278,453	–
		$ 75,255,395	$ 74,949,577
流動資產			
按金及預付款項 – 流動部分		$ 7,763,547	$ 908,158
應收利息		946,185	2,782,282
原定三個月以上到期之定期存款		319,133,000	342,661,000
現金及現金等價物	9	29,205,273	10,528,086
		$ 357,048,005	$ 356,879,526
資產總額		$ 432,303,400	$ 431,829,103
負債			
非流動負債			
應付約滿酬金 – 非流動部分	10	$ 4,207,337	$ 4,365,340
遞延政府資助金 – 非流動部分	4	64,343,098	66,157,318
		$ 68,550,435	$ 70,522,658
流動負債			
其他應付款項及應計費用		$ 2,473,003	$ 3,955,512
應付約滿酬金 – 流動部分	10	6,745,572	6,963,798
遞延政府資助金 – 流動部分	4	1,814,220	1,814,220
		$ 11,032,795	$ 12,733,530
負債總額		79,583,230	83,256,188

4

資產負債表(續)
於二〇一六年三月三十一日
(所有數額均以港元為單位)

	附註	2016	2015
資金			
累計資金		$ 352,720,170	$ 348,572,915
資金總額		$ 352,720,170	$ 348,572,915
資金及負債總額		$ 432,303,400	$ 431,829,103

申訴專員已於二〇一六年五月十六日批准及授權刊發。

劉燕卿女士
申訴專員

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

5

資金狀況變動表
截至二〇一六年三月三十一日止年度
（所有數額均以港元為單位）

		累計資金
於二〇一四年四月一日之結餘	$	339,045,567
二〇一四／二〇一五年度資金狀況變動：		
年度盈餘及全面收益總額		9,527,348
於二〇一五年三月三十一日及二〇一五年四月一日之結餘	$	348,572,915
二〇一五／二〇一六年度資金狀況變動：		
年度盈餘及全面收益總額		4,147,255
於二〇一六年三月三十一日之結餘	$	352,720,170

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

現金流量表
截至二〇一六年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2016	2015
營運活動			
年度盈餘		$ 4,147,255	$ 9,527,348
調整：			
利息收入		(3,795,897)	(5,783,332)
折舊	5	3,596,812	3,523,872
遞延政府資助金之攤銷		(1,814,220)	(1,814,220)
處置物業、機器及設備之（得益）／損失		(68,492)	52
營運資金變動前之營運盈餘		$ 2,065,458	$ 5,453,720
按金及預付款項		(10,133,842)	$ (236,769)
其他應付款項及應計費用（減少）／增加		(1,482,509)	625,167
應付約滿酬金（減少）／增加		(376,229)	2,934,651
營運活動產生之現金淨額		$ (9,927,122)	$ 8,776,769
投資活動			
收取利息		$ 5,631,994	$ 5,427,867
購置物業、機器及設備所付款項		(1,152,685)	(1,668,978)
處置物業、機器及設備所得款項		597,000	–
原定三個月以上到期之定期存款增加		(319,133,000)	(342,661,000)
原定三個月以上到期之定期存款到期		342,661,000	331,497,500
投資活動運用之現金淨額		$ 28,604,309	$ (7,404,611)

7

現金流量表（續）
截至二〇一六年三月三十一日止年度
（所有數額均以港元為單位）

	附註	2016	2015
現金及現金等價物淨增加		$ 18,677,187	$ 1,372,158
年初之現金及現金等價物	9	10,528,086	9,155,928
年末之現金及現金等價物	9	$ 29,205,273	10,528,086

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

1 申訴專員的概況

申訴專員於二〇〇一年十二月十九日根據法例成立為單一法團，其職能於《申訴專員條例》中訂明。

申訴專員公署的註冊地址為香港干諾道中168-200號信德中心招商局大廈30樓。

2 主要會計政策

(a) 遵例聲明

本財務報表乃根據香港會計師公會頒布適用的《香港財務報告準則》(此統稱包括適用的個別《香港財務報告準則》、《香港會計準則》及詮釋)，以及《香港公認會計準則》而編製。申訴專員採納的主要會計政策概述如下。

香港會計師公會已頒布若干項新訂及經修訂的《香港財務報告準則》，並在申訴專員當前的會計年度首次生效或可提早採納。該等發展對申訴專員當前或過往期間已編製或列報的營運及財務狀況並無實質影響，而申訴專員亦沒有採納任何在當前的會計年度尚未生效的新準則或詮釋（參見附註15）。

(b) 財務報表編製基準

本財務報表以歷史成本作為計量基準而編製。

在編製符合《香港財務報告準則》的財務報表時，管理層需要作出影響會計政策的應用及資產、負債、收入和支出的呈報數額的判斷、估計和假設。這些估計和相關假設是根據過往經驗及管理層因應當時情況下乃屬合理的各項其他因素為基礎而作出，所得結果乃構成管理層就目前未能從其他資料來源即時得知資產及負債帳面值時所作出判斷的基礎。實際的結果可能與這些估計有差異。

管理層會不斷檢討各項估計及相關假設。如果會計估計的修訂僅影響某一期間，則該修訂會在該期間內確認入帳，或如果會計估計的修訂同時影響當前及未來期間，則該修訂會在修訂期間及未來期間內確認入帳。

申訴專員在應用《香港財務報告準則》時所作出對財務報表及估計不確定的主要因素有重大影響的判斷，於附註3內論述。

2 主要會計政策（續）

(c) 物業、機器及設備

物業、機器及設備是以成本減去累計折舊及減值虧損後列帳。

折舊是在扣減物業、機器及設備的預計剩餘價值（如有的話）後，按預計可使用年期以直線法沖銷其成本，計算方法如下：

–	以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	按租賃的剩餘租期
–	建築物	40年
–	租賃物業裝修	10年
–	辦公室傢具	5年
–	辦公室設備	5年
–	電腦設備	4年
–	車輛	5年

進行中的建築項目不會為折舊預留準備金，直至有關資產已大體完成及可供使用。

資產的可使用年期及其剩餘價值（如有的話）會每年檢討。

管理層會在每個結算日檢討物業、機器及設備的帳面金額有否出現減值跡象。當資產或所屬的現金產生單位的帳面金額高於可收回數額時，便會在收支結算表內確認減值虧損。資產或所屬的現金產生單位的可收回數額，是以公允價值減處置費用及使用值兩者中較高者計算。在評估使用值時，估計未來現金流量會按除税前貼現率折讓至現值，而該貼現率應足以反映市場當時所評估的貨幣時間價值與有關資產的獨有風險。假如用以釐定可收回數額的估計基準出現正面的變化，有關的減值虧損便會撥回。

處置或出售任何物業、機器及設備所產生的損益，以出售所得淨額與資產的帳面金額之間的差額釐定，並依處置或出售日期在收支結算表內確認入帳。

2 主要會計政策(續)

(d) 租賃資產

申訴專員若確定某項安排(包括一項或多項交易)涉及在某段協議期間內轉讓一項或多項特定資產的使用權,以換取一筆或多筆付款,則該項安排即屬租賃或包含租賃。此項確定是以對其實質內容所作的評估為準,不論有關安排是否以租賃的法律形式作出。

(i) 申訴專員的租賃資產分類

關於申訴專員以租賃方式持有的資產,如租賃使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員,有關的資產會歸類為以融資租賃持有;如租賃不會使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員,則會歸類為營運租賃。

(ii) 以融資租賃取得的資產

假如申訴專員透過融資租賃取得資產的使用權,該等資產會以代表租賃資產的公允價值或最低租賃付款現值(以較低者為準)的數額,確認為物業、機器及設備,而相應負債則於扣除融資費用後列為融資租賃債務。折舊是按於有關租賃期沖銷資產成本的比率計算,或假如申訴專員將相當可能取得資產的擁有權,則按附註2(c)所列資產的可使用年期計算。減值虧損會根據附註2(c)載列的會計政策入帳。

(iii) 營運租賃費用

假如申訴專員透過營運租賃可使用其他資產,則根據租賃所支付的款項會在租賃期涵蓋的會計年度內,以等額分期在收支結算表內列支,除非另有基準更能代表來自租賃使用該資產的利益模式。營運租賃所獲得的優惠,均在收支結算表內確認為租賃淨付款總額的組成部分。

(e) 應收款項

應收款項按公允價值初始確認,其後以實際利率法按攤銷成本減去呆壞帳減值準備後列帳,但假如貼現影響並不重大則除外。在如此情況下,應收款項會按成本減去呆壞帳減值準備後列帳。

2 主要會計政策（續）

(e) 應收款項（續）

呆壞帳的減值虧損在有客觀的減值證據時確認，並按金融資產的帳面金額與以資產原來實際利率貼現的預計未來現金流量（假如貼現的影響重大）之間的差額計量。客觀的減值跡象包括申訴專員注意到可影響資產的預計未來現金流量的事件的可觀察數據，例如債務人出現重大的財政困難。

對於可收回性成疑但並非可能性極低的應收款項，其減值虧損會以準備帳來記錄。當申訴專員認為收回的可能性極低時，被視為不可收回的數額便會直接從應收款項撇銷，而與該債項有關的任何數額亦會撥回。其後收回早前已計入準備帳的數額會在準備帳撥回。準備帳的其他變動和其後收回早前直接撇銷的數額，均會在收支結算表內確認。

(f) 其他應付款項及應計費用

其他應付款項及應計費用按公允價值初始確認，隨後按攤銷成本列帳。假如貼現影響並不重大，則會按成本列帳。

(g) 現金及現金等價物

現金及現金等價物包括銀行存款及庫存現金、存放於銀行和其他金融機構的活期存款，以及短期和高流動性的投資。這些投資一般在購入後三個月內到期，可以隨時換算為已知的現金額，而且價值變動方面的風險不大。

(h) 僱員福利

薪金、約滿酬金、有薪年假、度假旅費及申訴專員提供的非金錢性僱員福利的成本，均在僱員提供相關服務的年度內累計。倘若延期支付或清繳款項而影響可屬重大，則有關金額會按現值列帳。

根據香港《強制性公積金計劃條例》的規定向強制性公積金（「強積金」）所作的供款，均於產生時在收支結算表內列作支出。

2 主要會計政策（續）

(i) 準備金及或有負債

申訴專員假如須就已發生的事情承擔法律或推定義務，而履行該義務預期可能導致含有經濟效益的資源外流，並且可作可靠的估計，便會就該時間或數額不定的負債提撥準備。假如貨幣時間價值重大，則準備金會按預計履行義務所需資源的現值列帳。

假如含有經濟效益的資源外流的可能性較低，或是無法對有關數額作出可靠的估計，該義務便會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。須視乎未來會否發生某項或某些事情才能確定存在與否的義務，亦會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。

(j) 收入確認

收入按已收取或應收的報酬的公允價值計算。倘若有經濟效益的資源可能流入至申訴專員，而收入及支出（如適用）能夠作可靠的計算時，有關收入將在收支結算表內確認為：

(i) 政府資助金

一筆無條件限制的政府資助金於可收取時會在收支結算表內確認為收入。其他的政府資助金於有理由確信將會收取，而申訴專員亦將會符合各項附帶條件時，便會初始在資產負債表確認入帳。補償申訴專員開支的資助金，會在開支產生的期間有系統地同時在收支結算表內確認為收入。補償申訴專員資產成本的資助金，會列作遞延政府資助金記入資產負債表，並按照附註2(c)所列的折舊政策的基準，按相關資產的租賃年期或可使用年期在收支結算表內確認入帳。

(ii) 利息收入

利息收入於產生時按實際利率方法確認入帳。

(iii) 其他收入

其他收入按應計制確認入帳。

2 主要會計政策(續)

(k) 關聯人士

(a) 任何人士或其直系親屬與申訴專員相關聯,假如該人士或其直系親屬:

(i) 可控制或共同控制申訴專員;

(ii) 對申訴專員有重大影響力;或

(iii) 是申訴專員的主要管理層成員。

(b) 假如下述任何情況適用,則某實體與申訴專員相關聯:

(i) 該實體與申訴專員是同一集團的成員(即每一主體、附屬機構及同集團附屬機構相互有關聯)。

(ii) 某一實體是另一實體的聯屬機構或聯辦機構(或另一實體所屬集團成員的聯屬機構或聯辦機構)。

(iii) 兩個實體都是相同第三方的聯辦機構。

(iv) 某一實體是第三方的聯辦機構,而另一實體是第三方的聯屬機構。

(v) 該實體是為申訴專員或申訴專員關聯實體的僱員而設的聘用期結束後福利計劃。

(vi) 該實體受附註2(k)(a)所述的人士所控制或共同控制。

(vii) 附註2(k)(a)(i)所述的人士對該實體有重大影響或是該實體(或其主體)的主要管理層成員。

(viii) 該實體或其所屬集團內任何人士向申訴專員提供主要管理層成員的服務。

一位人士的直系親屬,概指在該人士與實體交易的過程中,可能影響該人士或受該人士影響的家庭成員。

3 會計判斷及估計

在應用申訴專員的會計政策時，申訴專員已作出下列會計判斷：

折舊

物業、機器及設備是按估計可使用年期以直線法折舊，但進行中的建築項目則除外。申訴專員每年檢討估計可使用年期，以釐定列入該年度期內的折舊開支數額。可使用年期是根據申訴專員就同類資產的過往經驗，並考慮預期的科技發展而作估計。假如先前的估計有重大改變，則未來期間的折舊開支會作調整。

4 政府資助金及遞延政府資助金

政府資助金是供申訴專員應付日常營運開支的政府撥款。

遞延政府資助金是作為預付租賃費用及購置建築物之用的政府撥款。遞延政府資助金之攤銷，是按預付租賃費用以融資租賃持有作自用的批租土地權益的租約期（54年）及建築物的可使用年期（40年），按照附註2(c)及2(j)(i)載列的會計政策以直線法計算確認入帳。

於二〇一六年三月三十一日計算，預計遞延政府資助金之攤銷如下：

	2016	2015
一年內並包括在流動負債之內	$ 1,814,220	$ 1,814,220
一年後並包括在非流動負債之內	64,343,098	66,157,318
	$ 66,157,318	$ 67,971,538

5 營運開支

	2016	2015
僱員福利開支(附註6)	$ 94,810,160	$ 85,905,105
物業、機器及設備折舊(附註8)	3,596,812	3,523,872
差餉及管理費	3,099,129	2,834,251
停車位之營運租賃租金	91,200	91,200
核數師酬金	79,600	77,300
宣傳廣播開支	6,250,000	8,417,463
其他開支	4,796,301	4,344,724
	$ 112,723,202	$ 105,193,915

6 僱員福利開支

	2016	2015
薪金及津貼	$ 82,608,554	$ 75,197,421
約滿酬金	8,150,282	7,168,661
退休保障費用 – 強積金計劃	2,365,033	1,948,447
未放取之年假	165,035	123,838
其他僱員福利開支	1,521,256	1,466,738
	$ 94,810,160	$ 85,905,105

7 主要管理層薪酬

	2016	2015
短期僱員福利	$ 15,002,925	$ 14,033,933
聘用期結束後福利	1,999,129	1,858,169
	$ 17,002,054	$ 15,892,102

8 物業、機器及設備

	以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	進行中的建築項目	總計
成本：									
於 2014 年 4 月 1 日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,207,096	$ 686,923	$ 1,541,858	$ 3,704,477	$ 1,064,771	$ 1,457,095	$ 115,362,220
增添	–	–	318,274	122,862	14,465	1,213,377	–	–	1,668,978
轉移	–	–	–	–	–	1,457,095	–	(1,457,095)	–
處置	–	–	–	(395)	(4,826)	(340,839)	–	–	(346,060)
於 2015 年 3 月 31 日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,525,370	$ 809,390	$ 1,551,497	$ 6,034,110	$ 1,064,771	$ –	$ 116,685,138
累計折舊：									
於 2014 年 4 月 1 日	$ 16,851,804	$ 5,062,438	$ 12,383,975	$ 534,140	$ 760,216	$ 2,741,250	$ 223,874	$ –	$ 38,557,697
年內支出	1,394,220	420,000	377,370	55,705	194,355	901,780	180,442	–	3,523,872
處置後撥回	–	–	–	(395)	(4,826)	(340,787)	–	–	(346,008)
於 2015 年 3 月 31 日	$ 18,246,024	$ 5,482,438	$ 12,761,345	$ 589,450	$ 949,745	$ 3,302,243	$ 404,316	$ –	$ 41,735,561
帳面淨值：									
於 2015 年 3 月 31 日	$ 56,653,976	$ 11,317,562	$ 2,764,025	$ 219,940	$ 601,752	$ 2,731,867	$ 660,455	$ –	$ 74,949,577

17

8 物業、機器及設備（續）

	以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	進行中的建築項目	總計
成本：									
於2015年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,525,370	$ 809,390	$ 1,551,497	$ 6,034,110	$ 1,064,771	$ –	$ 116,685,138
增添	–	–	200,360	14,509	80,680	162,135	695,001	–	1,152,685
處置	–	–	–	(5,022)	(20,630)	(38,032)	(884,971)	–	(948,655)
於2016年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,725,730	$ 818,877	$ 1,611,547	$ 6,158,213	$ 874,801	$ –	$ 116,889,168
累計折舊：									
於2015年4月1日	$ 18,246,024	$ 5,482,438	$ 12,761,345	$ 589,450	$ 949,745	$ 3,302,243	$ 404,316	$ –	$ 41,735,561
年內支出	1,394,220	420,000	406,979	66,090	195,951	969,244	144,328	–	3,596,812
處置後撥回	–	–	–	(4,988)	(19,865)	(38,033)	(357,261)	–	(420,147)
於2016年3月31日	$ 19,640,244	$ 5,902,438	$ 13,168,324	$ 650,552	$ 1,125,831	$ 4,233,454	$ 191,383	$ –	$ 44,912,226
帳面淨值：									
於2016年3月31日	$ 55,259,756	$ 10,897,562	$ 2,557,406	$ 168,325	$ 485,716	$ 1,924,759	$ 683,418	$ –	$ 71,976,942

申訴專員以長期租賃方式持有租賃土地權益。

9 現金及現金等價物

	2016	2015
銀行現金	$ 29,202,568	$ 10,523,086
庫存現金	2,705	5,000
	$ 29,205,273	$ 10,528,086

10 應付約滿酬金

有關數額是在僱傭合約屆滿時須支付給僱員的約滿酬金。金額為僱員基本薪金的10%至25%(二〇一五年:10%至25%)不等,但扣除僱主的強積金供款。

11 稅項

根據《申訴專員條例》附表1A第5(1)條,申訴專員獲豁免繳付根據《稅務條例》徵收的稅項。

12 承擔

(a) 於二〇一六年三月三十一日尚未履行而沒有在財務報表中反映的資本承擔額如下:

	2016	2015
已訂約	$ –	$ 187,153

(b) 於二〇一六年三月三十一日計算,按照停車位不可撤銷之營運租賃合約應繳付的最低租賃付款總額如下:

	2016	2015
於一年內繳付	$ 7,600	$ 7,600

13 累計資金管理

申訴專員在管理累計資金時,基本目的是確保申訴專員的財政持續穩健。申訴專員無須承擔外部施加的對累計資金的要求。

14 金融風險管理及金融工具的公允價值

風險管理由會計部根據申訴專員核准的政策執行。會計部與營運單位緊密合作，鑑別和評估財務風險。申訴專員就整體的風險管理訂定書面準則，例如利率風險、金融工具的運用，以及額外流動資金的投資方式。

申訴專員所涉及的信貸風險、資金周轉風險、利率風險及貨幣風險如下：

(a) 信貸風險

申訴專員的信貸風險主要源自定期存款和現金及現金等價物。申訴專員已訂定信貸政策，並持續監察這方面涉及的信貸風險。

現金存放於信貸評級穩健的金融機構，以盡量減低信貸風險。

信貸風險額上限為資產負債表內各項金融資產的帳面金額。申訴專員並無提供任何會使其涉及信貸風險的擔保。

(b) 資金周轉風險

申訴專員的政策是定期監察現時及預計的資金周轉需要，以確保維持足夠現金儲備應付短期及較長期的資金周轉需要。

下表列載申訴專員的財務負債在結算當日之剩餘合約年期，乃根據未貼現合約現金流及申訴專員可能被要求付款之最早日期編製：

	2016				
	未貼現合約現金外流				
	一年以下或即時到期	一年以上但兩年以下	兩年以上但五年以下	未貼現合約現金流總計	帳面金額
應付約滿酬金	$ 6,745,572	$ 2,069,235	$ 2,138,102	$10,952,909	$10,952,909
其他應付款項及應計費用	2,473,003	–	–	2,473,003	2,473,003
	$ 9,218,575	$ 2,069,235	$ 2,138,102	$13,425,912	$13,425,912

14 金融風險管理及金融工具的公允價值（續）

(b) 資金周轉風險（續）

	2015				
	未貼現合約現金外流				
	一年以下或即時到期	一年以上但兩年以下	兩年以上但五年以下	未貼現合約現金流總計	帳面金額
應付約滿酬金	$ 6,963,798	$ 3,637,037	$ 728,303	$ 11,329,138	$ 11,329,138
其他應付款項及應計費用	3,955,512	–	–	3,955,512	3,955,512
	$ 10,919,310	$ 3,637,037	$ 728,303	$ 15,284,650	$ 15,284,650

(c) 利率風險

利率風險指金融工具的價值因市場利率調整而浮動的風險。申訴專員所涉及的利率風險只有按市場利率計息的銀行結餘。

敏感度分析

估計假如利率整體上升╱下跌100個(二○一五年：100個)基點，而其他變數均維持不變，則申訴專員的盈餘及累積資金於二○一六年三月三十一日便會增加╱減少約3,483,000元(二○一五年：3,531,000元)。

以上的敏感度分析，是假定利率變動在結算當日已出現，並已應用到同日可能導致申訴專員涉及利率風險的金融工具內。100個基點的升跌，是管理層評估該結算日至下年度結算日期間可能出現的合理利率變動而得出的。有關分析所依據的基準與二○一五年相同。

(d) 貨幣風險

申訴專員的所有交易均以港元計算，故不涉及任何貨幣風險。

(e) 公允價值衡量

申訴專員的金融工具以成本或攤銷成本入帳的帳面金額，與其於二○一六年及二○一五年三月三十一日的公允價值並無重大差異。

15 截至二〇一六年三月三十一日止年度已頒布但尚未生效的修訂、新準則及詮釋可能帶來的影響

截至本財務報表刊發日期止，香港會計師公會已頒布多項修訂及新準則，但在截至二〇一六年三月三十一日止年度尚未生效，本財務報表亦沒有採納該等修訂及新準則。

申訴專員現正評估該等修訂於初次應用期間所造成的影響。至目前為止，申訴專員認為，採納該等修訂不大可能對申訴專員的財務報表構成重大影響。

用語詞彙

投訴

投訴是一項具體指稱，投訴人指某些不當行為、不合理行動、不妥善的決定或程序令其受到影響，並感到不滿或受屈。

投訴人的同意

投訴人須表明同意申訴專員複製其投訴內容及任何其他資料（包括其個人資料），轉交任何有關人士／機構跟進；而任何有關人士／機構可向申訴專員提供投訴人的個人及其他相關資料，以便申訴專員處理其投訴。投訴人亦可表明不同意本署向被投訴機構披露其身份。然而，在此情況下，申訴專員便可能難以全面地處理其投訴，甚或無法處理。

主動調查

指儘管沒有接到投訴，但本署基於公眾利益而決定主動進行的調查。主動調查通常針對某些涉及行政體制的事宜或受市民關注的課題。

查詢

指市民要求本署提供資料或意見。

全面調查

指深入的查訊，通常就較複雜或性質嚴重的投訴展開調查。如認為有需要，本署在完成全面調查後會提出改善建議或補救措施。

未有定論

是本署就投訴或當中某個投訴點進行全面調查後所作結論的類別。申訴專員在完成調查後認為所蒐集到的證據有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐證，故此不擬就投訴或投訴點是否成立而下結論。

查訊

是本署處理一般性質的投訴個案時採用的程序，旨在較迅速地解決投訴事宜。在適當情況下，我們會要求被投訴機構同步回覆本署及投訴人。本署會審研有關機構的回覆、投訴人對回覆的意見，以及任何其他相關資料或本署所蒐集的證據。在完成對投訴的查訊後，本署會把結果告知投訴人，如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。若認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。

調查

指就投訴而展開的全面調查，或是儘管沒有接到投訴而進行的主動調查。

行政失當

行政失當在《申訴專員條例》中已有定義，基本上是指機構行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序及延誤；無禮或不為他人着想的行動。

調解

投訴人與被投訴機構在自願的情況下，同意以會面或電話方式討論投訴個案，尋求雙方均願意接受的解決方法。本署的調查主任會以中立調解員的身份，促使雙方達成和解。

投訴事項不在本署職權範圍內

指《申訴專員條例》訂明，申訴專員不得調查的被投訴的機構或行動。

受條文所限不得調查

指基於《申訴專員條例》列明的限制，本署不得對投訴展開調查。

成立、部分成立和不成立

均屬本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映被投訴機構不同程度的過失。

同類主題投訴

市民或會就社會上出現的特殊問題或同類的課題而提出投訴，他們主要都是針對被投訴機構所作的某項行動或決定。

投訴不成立，但機構另有缺失

是本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映投訴人所提出的投訴雖然不成立，但申訴專員卻發現所涉機構另有顯著的行政失當之處。

投訴已撤回

指投訴人主動撤回所提出的投訴。然而，申訴專員仍會視乎所指稱事項的性質或嚴重程度，可能繼續跟進個案。



投訴人約章

本署竭誠為市民提供優質服務。為充分履行職務，本署與投訴人訂立以下約章：

本署的承諾

- 專業、公正及有效率地處理投訴
- 適時知會投訴人查訊的進度及結果
- 清楚解釋本署的決定
- 保障投訴人的私隱
- 對市民有禮及尊重

投訴人若不滿意查訊結果，可來函本署及提出理據要求覆檢個案。若對個別職員或服務有任何意見，可向本署總行政主任提出。本署會秉持專業公正的精神跟進個案。

投訴人的責任

- 清楚説明投訴事項
- 適時提供真確的資料
- 配合查訊工作
- 以合理的態度提出投訴
- 對職員有禮及尊重

若投訴人未能配合，查訊進度及／或結果可能會受影響。屆時本署會視乎實際情況，決定採取適當措施，包括根據所獲得的證據作出判斷，或終止查訊等。

香港申訴專員公署

地址	香港干諾道中 168-200 號 信德中心招商局大廈 30 樓
郵箱	香港郵政總局信箱 3300 號
查詢及投訴熱線	(852) 2629 0555
傳真	(852) 2882 8149
網址	http://www.ombudsman.hk
查詢電郵	enquiry@ombudsman.hk
投訴電郵	complaints@ombudsman.hk

FSC
www.fsc.org
混合產品
源自負責任的
森林資源的紙張
FSC™ C127090

本年報採用環保紙張印製